



**PENGARUH DISIPLIN, PELAYANAN, BUDAYA
ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DI UPT
PUSKESMAS SITINJAK KECAMATAN
ANGKOLA BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat- Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen bisnis*

Oleh:

**MASLI HARAHAHAP
NIM. 16 402 00125**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

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

2023



**PENGARUH DISIPLIN, PELAYANAN, BUDAYA
ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT
PUSKESMAS SITINJAK KECAMATAN
ANGKOLA BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh

**MASLI HARAHAHAP
NIM. 16 402 00125**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2023



**PENGARUH DISIPLIN, PELAYANAN, BUDAYA
ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT
PUSKESMAS SITINJAK KECAMATAN
ANGKOLA BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh

**MASLI HARAHAHAP
NIM. 16 402 00125**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

PEMBIMBING I

**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005**

PEMBIMBING II

**Windari, S.E., M.A
NIP. 19830510 201503 2 003**

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

2023

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. Masli Harahap
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 20 Juni 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikumWr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. MASLI HARAHAHAP yang berjudul "**Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat**".Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

PEMBIMBING I


Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19791116 201101 2 003

PEMBIMBING II


Windari, S.E., M.A
NIP. 19830510 201503 2 003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
Bahwa Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **MASLI HARAHAAP**

NIM : 16 402 00125

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbingan 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 sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 2 Juni 2022

Saya yang Menyatakan,


84AJX777609669 **MASLI HARAHAAP**
NIM. 16 402 00125

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

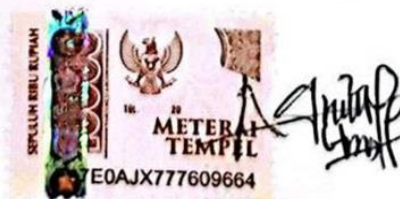
Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MASLI HARAHAAP
Nim : 16 402 00125
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal, 20 juni 2022
Yang Menyatakan,



**MASLI HARAHAAP
NIM. 16 402 000125**



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 Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : MASLI HARAHAAP
NIM : 16 402 00125
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DISIPLIN, PELAYANAN, BUDAYA ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS SITINJAK KECAMATAN ANGKOLA BARAT

Ketua

Delima Sari Lubis, M.A
NIDN. 2012058401

Sekretaris

Rini Hayati Lubis, M.P
NIDN. 2013048702

Anggota

Delima Sari Lubis, M.A
NIDN. 2012058401

Rini Hayati Lubis, M.P
NIDN. 2013048702

Aliman Syahuri Zein, M.E.I
NIDN. 2028048201

Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019108602

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa/03 Januari 2023
Pukul : 14.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/72,75(B)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD
ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DISIPLIN, PELAYANAN, BUDAYA ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS SITINJAK KECAMATAN ANGKOLA BARAT

NAMA : MASLI HARAHAP
NIM : 16 402 00125

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 24 Juli 2023

Dekan,



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

ABSTRAK

Nama : MASLI HARAHAAP
NIM : 16 402 00125
Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.

Penelitian ini di latar belakang oleh terdapat beberapa keluhan dari beberapa pasien yang berobat ke UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat. Puskesmas adalah kunci pelayanan kesehatan dalam masyarakat akan tetapi terkadang apa yang mereka berikan belum sesuai dengan apa yang diinginkan pasien, karena tidak cukup efektif dalam membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan hal ini menyebabkan banyak pasien mengeluh dan kurang puas. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah ada pengaruh disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat baik secara parsial maupun simultan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat, baik secara parsial maupun simultan.

Teori dalam penelitian ini adalah teori tentang kepuasan pasien, metode mengukur tingkat kepuasan, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, konsep kepuasan dalam perspektif islam. Teori-teori mengenai disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja.

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif dan sumber data primer, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dengan jumlah sampel sebanyak 98 orang. Pengolahan data menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji statistik deskriptif, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien determinasi (R^2), uji analisis regresi linear berganda, uji t (parsial) dan uji f (simultan).

Hasil penelitian secara parsial (uji t) disiplin, budaya organisasi dan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara simultan (uji F) disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Budaya Organisasi, Disiplin, Kepuasan Pasien, Lingkungan Kerja, Pelayanan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Bidang Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

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. Olehkarenaitu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang selaku Rektor UIN 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 Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangandan, DAN Ibu Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Ibu Rini Hayati Lubis, M.P serta seluruh civitas akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan,.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M selaku Pembimbing I dan Ibu Windari, M.A selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, yang

telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan,.
7. Teristimewa saya Ucapkan terima kepada keluarga tercinta (Ayahanda Parmonangan Harahap dan Ibunda Nurliana Hutasuhut) yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa adalah hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada abang Insan Harahap dan adik-adik tercinta Nuri Harahap, Sahdi Harahap dan Abdi Harahap yang senantiasa memberi bantuan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Ekonomi Syariah 3 Manajemen Bisnis 2 Mahasiswa Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama untuk sahabat-sahabat saya, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

9. Dan tak lupa kepada Rekan-rekan Organisasi Saya yaitu dari Wadah Kreatifitas Seni dan Budaya (WKSB), dan Group KKL 35 Desa Mondang Kecamatan Sosa.
10. 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.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Juni 2022

Peneliti,

MASLI HARAHAHAP
NIM. 16 402 00125

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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 | ša | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | ḥa | ḥ | Ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | kadan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | žal | ž | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | Es |
| ص | šad | š | esdan ye |
| ض | ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓa | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'ain | ‘. | Komaterbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| 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 harakat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| —َ | fathāh | A | A |
| —ِ | Kasrah | I | I |
| —ُ | ḍommah | U | U |

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan | Nama |
|-----------------|----------------|----------|---------|
|يْ | fathāh dan ya | Ai | a dan i |
| وُ..... | fathāh dan wau | Au | a dan u |

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|------------------|-------------------------|-----------------|----------------------|
|ا..... | fathāh dan alif atau ya | ā | a dan garis atas |
|ي..... | Kasrah dan ya | ī | i dan garis di bawah |
|و..... | ḍommah dan wau | ū | u dan garis di atas |

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat 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:

ال . 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 di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan 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 kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka

yang ditulis dengan huruf kapital 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

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | |
| SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING | |
| SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | |
| SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI | |
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | vi |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 5 |
| C. Batasan Masalah | 6 |
| D. Definisi Operasional Variabel..... | 6 |
| E. Rumusan Masalah..... | 9 |
| F. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| G. Kegunaan Penelitian | 10 |
| H. Sistematika Pembahasan | 11 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Kerangkateori..... | 13 |
| 1. Kepuasan..... | 13 |
| a. PengertianKepuasan..... | 13 |
| b. Metode Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien | 13 |
| c. Hakdan Kewajiban Perawat | 14 |
| d. Hakdan KewajibanPasien..... | 15 |
| e. Indikator Kepuasan Pasien..... | 16 |
| f. Konsep Kepuasan Dalam Prespektif Islam | 17 |
| 2. Disiplin..... | 19 |
| a. Pengertian Disiplin..... | 19 |
| b. Indikator Disiplin | 20 |
| c. Jenis-jenis Disiplin | 21 |
| 3. Pelayanan | 22 |
| a. Pengertian Pelayanan | 23 |
| b. Indikator Pelayanan..... | 23 |
| 4. Budaya Organisasi | 24 |
| a. Pengertian Budaya Organisasi..... | 23 |
| b. Jenis-jenis Budaya Organisasi | 24 |
| c. Indikator Budaya Organisasi | 25 |
| 5. Lingkungan Kerja..... | 26 |

| | | |
|---|--|-----------|
| a. | Pengertian Lingkungan Kerja..... | 25 |
| b. | Fakto-faktor Lingkungan Kerja..... | 27 |
| 6. | Hubungan Disiplin Dengan Pelayanan | 28 |
| 7. | Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan..... | 28 |
| 8. | Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kepuasan | 29 |
| 9. | Hubungan Lingkungan Kerja Dengan Kepuasan..... | 30 |
| B. | Penelitian Terdahulu | 30 |
| C. | Kerangka Pikir | 34 |
| D. | Hipotesis | 35 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| A. | Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 36 |
| B. | Jenis Penelitian | 36 |
| C. | Populasi dan Sampel..... | 36 |
| 1. | Populasi | 36 |
| 2. | Sampel..... | 36 |
| D. | Instrumen Pengumpulan Data..... | 37 |
| 1. | Angket (<i>Quesioner</i>)..... | 38 |
| 2. | Wawancara..... | 39 |
| 3. | Observasi..... | 40 |
| E. | Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 40 |
| 1. | Uji Validitas | 40 |
| 2. | Uji Realibilitas..... | 40 |
| F. | Analisis Data | 41 |
| 1. | Uji Normalitas | 41 |
| 2. | Uji Asumsi Klasik | 41 |
| 3. | Uji Regresi Linear Berganda..... | 42 |
| 4. | Uji Hipotesis..... | 43 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| A. | Gambaran UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat ... | 45 |
| 1. | Sejarah UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat | 45 |
| 2. | Visi dan Misi UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat ... | 47 |
| 3. | Struktur Organisasi | 47 |
| 4. | Karakteristik Responden..... | 49 |
| B. | Hasil Analisis Data Penelitian..... | 51 |
| C. | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 64 |
| D. | Keterbatasan Penelitian..... | 70 |
| BAB V PENUTUP | | |
| A. | Kesimpulan | 71 |
| B. | Saran-Saran | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Defenisi Operasional Variabel..... | 7 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 31 |
| Tabel 3.1 | Skor Penilaian (Skala <i>Likert</i>)..... | 39 |
| Tabel 3.2 | Kisi-kisi Angket Kepuasan pasien..... | 39 |
| Tabel 3.3 | Kisi-kisi Angket Disiplin..... | 39 |
| Tabel 3.4 | Kisi-kisi Kinerja Pelayanan | 39 |
| Tabel 3.5 | Kisi- kisi Budaya Organsasi | 39 |
| Tabel 3.6 | Kisi- kisi Lingkungan Kerja | 39 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 47 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 48 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 48 |
| Tabel 4.4 | Uji Validitas Disiplin..... | 49 |
| Tabel 4.5 | Uji Validitas Pelayanan | 50 |
| Tabel 4.6 | Uji Validitas Budaya Organisasi..... | 50 |
| Tabel 4.7 | Uji Validitas Lingkungan Kerja..... | 51 |
| Tabel 4.8 | Uji Validitas Kepuasan Pasien..... | 51 |
| Tabel 4.9 | Uji Realibilitas Disiplin | 52 |
| Tabel 4.10 | Uji Realibilitas Pelayanan..... | 52 |
| Tabel 4.11 | Uji Reliabilitas Budaya Organisasi..... | 52 |
| Tabel 4.12 | Uji Realibiltas Lingkungan Kerja..... | 53 |
| Tabel 4.13 | Uji Reabilitas Kepuasan Pasien | 53 |
| Tabel 4.14 | Uji Statistik Deskriptif | 54 |
| Tabel 4.15 | Uji Normalitas..... | 54 |
| Tabel 4.16 | Uji Multikolinearitas..... | 55 |
| Tabel 4.17 | Uji Heteroskedastisitas | 56 |
| Tabel 4.18 | Uji Parsial (uji t) | 58 |
| Tabel 4.19 | Uji Simultan(uji F)..... | 59 |
| Tabel 4.20 | Uji Regresi Linear Berganda | 60 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... | 35 |
| Gambar 4.1 Strukur Organisasi UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat..... | 46 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Tabulasi Angket :Tabulasi Angket Disiplin (X1), Tabulasi Angket Pelayanan (X2), Tabulasi Angket Budaya Organisasi (X3), Tabulasi Angket Lingkungan Kerja (X4) dan Tabulasi Angket Budaya Kepuasan Pasien (Y).

Lampiran 2 :Statistik frekuensi karakteristik Responden: *Output* Karakteristik Responden

Lampiran 3 : **UjiValiditas** : *Output* Uji Validitas Disiplin (X1), *Output* Uji Validitas Pelayanan (X2), *Output* Uji Validitas Budaya Organisasi (X3), *Output* Uji Validitas Lingkungan Kerja (X4), *Output* Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y).

Lampiran 4 :Uji Reabilitas :*Output* Uji Reabilitas Disiplin (X1), *Output* Uji Reabilitas Pelayanan (X2), *Output* Uji Reabilitas Budaya Organisasi (X3), *Output* Uji Reabilitas Lingkungan Kerja (X4), *Output* Uji Reabilitas Kepuasan Pasien (Y).

Lampiran 5 : **Uji Analisis Deskriptif:** *Output* Uji Analisis Deskriptif

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik : *Output* t SPSS 25 Uji Normalitas, *Output* SPSS 25 Uji Multikolinearitas, *Output* SPSS 25 Uji Heterokedastisitas.

Lampiran7 : Uji Analisis Regresi linear berganda :*Output* SPSS 25 Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran8 : UjiHipotesis : *Output* SPSS 25 Uji Koefisien Determinasi (R^2), *Output* SPSS 25 Uji t, *Output* SPSS 25 Uji F.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan adalah perasaan bahagia atau patah semangat yang akan muncul pada perbandingan kinerja yang dipersepsikan jasa karena hasil terhadap ekspektasi mereka.¹ Kepuasan juga dinyatakan sebagai tingkat perbandingan kerja barang atau jasa yang telah didapatkan dan yang diharapkan, perusahaan yang berpusat pada pelanggan harus berusaha menciptakan kepuasan pelanggan dengan pelayanannya. Kepuasan terhadap pasien merupakan suatu perasaan dari pasien yang akan timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apayang telah diharapkan.

Disiplin merupakan penggerak kepada karyawan atau pegawai supaya setiap pekerjaan bisa berjalan lancar dan tujuan yang diharapkan bisa tercapai. Dengan adanya kedisiplinan dari para karyawan maupun pegawai, maka akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pasien.

Pelayanan juga merupakan suatu hal yang dapat meningkatkan kepuasan pasien kepada rumah sakit maupun puskesmas tersebut, mereka harus mampu memberikan kepuasan bagi pasien yang berobat yakni dengan cara memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan presepsi pasien.

¹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 138.

Budaya organisasi (perusahaan) hakikatnya adalah kepentingan pemilik atau pendiri perusahaan yang berisi pernyataan nilai, norma dan pola perilaku yang harus diyakini kebenarannya dan ditaati oleh semua karyawan ataupun pegawai dalam melaksanakan strategi, kebijakan dan program kerja manajemen, budaya perusahaan merupakan ideologi yang harus ditaati, diikuti dan dijadikan sebagai pedoman untuk berpikir dalam melakukan suatu tindakan. Apabila para karyawan atau pegawai telah mengikuti semua aturan yang telah diterapkan oleh rumah sakit maupun puskesmas mulai dari datang tepat waktu dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan itu akan meningkatkan kepuasan para pasien.

Selain disiplin, pelayanan dan budaya organisasi, lingkungan kerja yang bagus dan baik juga mempengaruhi kepuasan pasien, jika lingkungan kerja puskesmas tersebut aman, bersih, sirkulasi udara dan pencahayaan cukup. Maka akan membuat pasien yang berobat akan merasa nyaman dan senang.

Puskesmas yaitu unit pelaksana terhadap Dinas Kesehatan Kabupaten atau kota yang nantinya akan bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kecamatan. Puskesmas sebagai upaya pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan, pelayanan masyarakat dan kegiatan yang dilakukan puskesmas, selain itu peran masyarakat dalam pembangunan kesehatan terutama dilingkungan masyarakat yang sangat mendasar agar pelayanan kesehatan bisa lebih berkembang dan lebih bagus.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah kunci pelayanan kesehatan dalam masyarakat, akan tetapi terkadang apa yang mereka berikan belum sesuai dengan apa yang diinginkan para pasien, karna tidak cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertamadengan standar pelayanan kesehatan, hal ini menyebabkan banyak pasien yang mengeluh. Kondisi ini didasari oleh persepsi awal yang negatif dari masyarakat mengenai disiplin puskesmas, contohnya bahwa disiplin masih kurang baik dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang kurang lengkap.

Hasil survei pertama yang dilakukan peneliti di UPT puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat. Jumlah pasien yang datang berobat setiap harinya \pm 4.600 orang selama tahun 2020.² Terdapat banyak keluhan pasien kepada para pegawai UPT puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat antara lain, para pegawai masih banyak yang datang terlambat, Obat-obatan yang disediakan masih kurang lengkap, alat kesehatan masih kurang lengkap, tidak ada jaminan yang pasti, struktur organisasi yang tidak berjalan dengan semestinya.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada 3 orang pasien yang sedang berobat di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat sebagai bahan penelitian terdahulu atau survei awal. Berdasarkan wawancara peneliti dengan pasien yaitu ibu Eva Hutasuhut mengungkapkan bahwa:

Disiplin para pegawai UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat masih kurang karena masih ada beberapa yang sering datang terlambat, obat-obatan masih kurang lengkap, sikap sebagian para

²Hasil wawancara dengan kakak Sartika pegawai dari UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat, Sabtu Agustus 2020, pukul 09.30 Wib.

pegawai kurang ramah, lingkungan kerjanya cukup bagus dan nyaman.³

Sedangkan ibu Nurmina mengungkapkan bahwa “kedisiplinan pegawai di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat sudah baik, para pegawai ramah, lingkungan kerjanya bagus, bersih dan nyaman, akan tetapi obat-obatan masih kurang lengkap”.⁴Ibu Elvi mengungkapkan bahwa “Kedisiplinan pegawai cukup disiplin, sikap para pegawai ramah, lingkungan kerja cukup bagus dan aman”.⁵

Adapun penelitian terdahulu mengenai kepuasan pasien yang pernah dilakukan oleh seorang peneliti yang berjudul hubungan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dau Malang dalam penelitian Sri Purwanti, dkk menyimpulkan “Terdapat hubungan signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang”.⁶

Novira Kurniasari dalam penelitiannya yang berjudul hubungan disiplin kerja, lingkungan kerja, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pada politeknik kesehatan menyimpulkan bahwa:

Perbandingan antara disiplin kerja dengan kepuasan kerja yang sangat rendah dan tidak signifikan, hubungan lingkungan kerja dan kepuasan

³Hasil wawancara Ibu Eva pasien UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat, Sabtu 15 Agustus 2020, pukul 10.00 Wib.

⁴Hasil wawancara Ibu Nurmina pasien UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat, Sabtu 15 Agustus 2020, pukul 10.15 Wib.

⁵Hasil wawancara Ibu Elvi pasien UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat, Sabtu 15 Agustus 2020, pukul 10.00 Wib.

⁶Sri Purwanti, dkk., “Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang”, dalam *Jurnal Nursing New*, Vol. 2, No. 2, 2017, hlm. 698.

kerja terdapat perbandingan yang signifikan, hubungan kompensasi dengan kepuasan kerja cukup kuat dan signifikan.⁷

Widyanto Eko Susetyo,dkk dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia divisi *consumer Area* cabang Surabaya mereka menyatakan bahwa: “Budaya Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan antara kepuasan kerja pegawai”.⁸

Wawancara yang telah dilakukan menunjukkan timbulnya kepuasan pasien disebabkan oleh disiplin kerja yang bagus dan baik, lengkapnya sarana dan prasarana, lingkungan kerja begitu nyaman, dan sikap pegawai yang baik. Apabila ini semua terpenuhi dengan baik maka kepuasan pasien juga akan semakin terpenuhi, dan hasil penelitian sudah pernah dilaksanakan bebarapa orang sebelumnya menunjukkan ada dan tidaknya hubungan antara variable X yakni disiplin (X₁), pelayanan (X₂), budaya organisasi (X₃) dan lingkungan kerja (X₄) ke Y yakni kepuasan pasien (Y) ,maka dari itu peneliti tertarik dan merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul :
“Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat”.

⁷Novira Kurniasari, “Hubungan Disiplin Kerja, Lingkungan kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan kerja Dan Kinerja Pada Pegawai Politeknik Kesehatan”, dalam *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 15, No. 2, Desember 2014, hlm. 62.

⁸WidyantoEko Susetyo,dkk, "Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Divisi *Consumer Area* Cabang Surabaya", dalam *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 1, No. 1, April 2014, hlm. 91.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka yang akan menjadi identifikasi masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Para pegawai di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat masih banyak yang datang terlambat.
2. Obat-obatan yang disediakan di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat masih kurang lengkap.
3. Alat kesehatan di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat masih kurang lengkap.
4. Tidak ada jaminan yang pasti dalam pengobatan di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.
5. Struktur organisasi di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat yang tidak berjalan dengan semestinya.
6. Lingkungan UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat sedikit jauh dari kerumunan masyarakat.
7. Kurangnya tata tertib di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.
8. Tingkat pengaruh disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas penelitian ini dibatasi pada variabel independen yaitu Disiplin (X_1), Pelayanan (X_2), Budaya Organisasi

(X₃), Lingkungan Kerja (X₄) dan satu variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y) di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.

D. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap istilah yang dipakai dalam judul skripsi ini maka disini dibuat definisi operasional variabel peneliti yakni sebagai berikut:

Tabel I.I
Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel | Definisi | Indikator | Skala |
|----|-----------------------------|--|---|---------|
| 1 | Disiplin (X ₁) | Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan menanti semua peraturan perusahaan maupun instansi dan norma-norma sosial yang berlaku. ⁹ Maka disiplin yang dimaksud ialah kedisiplinan para pegawai dalam menaati semua aturan yang ditetapkan oleh UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat. | 1. Tujuan dan kemampuan 2. Teladan pemimpin 3. Keadilan 4. Ketegasan ¹⁰ | Ordinal |
| 2 | Pelayanan (X ₂) | Pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses produk dan <i>service</i> | 1. Keandalan 2. Jaminan 3. Perhatian 4. Daya tanggap ¹² | Ordinal |

⁹Malayu S.PHasibuan , *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*(Jakarta: PT Bumi Aksara), hlm. 190.

¹⁰Malayu S.P Hasibuan .,hlm. 190.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|--|---|---------|
| | | yang dihasilkan perusahaan. ¹¹ Pelayanan yang dimaksud ialah bagaimana para pegawai memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat | | |
| 4 | Budaya Organisasi (X ₃) | Budaya organisasi adalah pengalaman bersama, sejarah, keyakinan dan norma-norma. ¹³ Budaya organisasi yang dimaksud disini ialah penetapan peraturan, sikap terhadap sesama dan melaksanakan tugas masing-masing di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan 2. Jarak dengan atasan 3. Kepercayaan 4. Profesionalisme 5. Integrasi¹⁴ | Ordinal |
| 3 | Lingkungan Kerja (X ₄) | Lingkungan kerja adalah semua keadaan yang terdapat disekitar tempat kerja. ¹⁵ Lingkungan yang dimaksud disini ialah suasana dan keadaan UPT Puskesmas Sitinjak kecamatan Angkola Barat baikitu lingkungan kerja fisik maupun non fisik | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan 2. Keamanan 3. Suara bising¹⁶ | Ordinal |

¹²J anuar Efendi Panjaitan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang bandung", dalam *Derema Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2, September, 2016, hlm. 270

¹³Sunardi dan Anita primastiwi, *Pengantar Bisnis konsep, Strategi dan Kasus* (Jakarta: PT Buku Seru. 2015), hlm. 87.

¹⁴Widyanto Eko Susetyo., hlm. 84.

¹⁵Lulu Novena Sitinjak, "Pengaruh LingkunganKerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan", dalam *Jurnal Adminitrasi Bisnis*, Vol. 60, No. 2, Juli 2018, hlm. 164.

¹⁶Lulu Novena Sitinjak., hlm. 164.

| | | | | |
|---|--------------|--|--|---------|
| 3 | Kepuasan (Y) | Kepuasan adalah evaluasi pembeli dimana alternatif yang pilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. ¹⁷ Kepuasan yang dimaksud disini ialah apakah para pasien yang berobat di UPT Puskesmas Sitinjak kecamatan Angkola Barat merasa puas atau tidak. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Kesopanan dan keramahan 3. Tanggung jawab¹⁸ | Ordinal |
|---|--------------|--|--|---------|

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang dapat menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh disiplin terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat ?
2. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat ?
3. Apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat ?
4. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat ?

¹⁷M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*(Bandung : Alfabeta, 2012) hlm. 193.

¹⁸Rodame Monitorir Napitupulu, dkk, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara”, dalam *Jurnal Ilmu Manajemen Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Juli-Desember, 2018, hlm. 289.

5. Apakah disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat ?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat
5. Untuk mengetahui pengaruh disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah ilmu praktek dilapangan dengan ilmu yang telah ditekuni selama kuliah serta

menambah pengalaman penulis agar dapat lebih baik lagi dalam melakukan pekerjaan dan menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.

2. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi pegawai dalam mengelola disiplin, meningkatkan pelayanan, memberikan lingkungan kerja yang baik dan bagus kepada para pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat dan sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan kepuasan pasien dimasa yang akan datang.

3. Bagi akademisi

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang disiplin kerja dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambahi pustaka dibidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataannya.

H. Sistematika Penulisan

BAB I Pedahuluan:terdiri dari latar belakang masalah,identifikasi masalah yaitu berisikan aspek-aspek yang berhubungan dengan masalah yang menjadi objek penelitian, batasan masalah yaitu membatasi cakupan atau ruang lingkup penelitian yang hanya pada beberapa masalah yang dianggap penting, definisioperasional variabel yaitu barisikan indikator dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian, rumusan masalah yaitu berisikan rangkuman masalah yang terdapat dalam latar berlakang masalah, tujuan penelitian yaitu berisikan maksud atau tujuan dilakukannya penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan kegunaan penelitian yaitu berisikan manfaat dilakukannya penelitian.

BAB II Landasan Teori: terdiri dari kerangka teori yaitu berisikan pembahasan mengenai variabel atau objek yang akan diteliti, penelitian terdahulu yaitu memuat hasil penelitian orang lain yang dapat mendukung hasil penelitian, kerangka pikir yaitu berisikan pemikiran peneliti tentang masalah yang ingin dipecahkan untuk melihat hubungan antar variabel yang diteliti dan hipotesis yaitu jawaban sementara atau hasil penelitian.

BAB III Metode Penelitian: terdiri dari lokasi dan waktu penelitian yaitu memuat tempat dilakukannya penelitian serta waktu dilakukannya penelitian, jenis penelitian yaitu menjelaskan jenis penelitian yang akan dilakukan dan karakteristiknya, sumber data yaitu berisikan sumber-sumber data yang sesuai dengan penelitian, populasi dan sampel yaitu dimana populasi jumlah keseluruhan data yang akan diteliti dan sampel merupakan sebagian dari populasi, instrumen dan teknik pengumpulan data yaitu cara ataupun alat untuk mengumpulkan data, teknik analisis data yaitu pengolahan dan analisis data dengan menggunakan statistik, teknik atau rumus statistik yang digunakan harus sesuai dengan masalah penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian: terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian dan hasil analisis data antara lain uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji parsial, uji simultan, uji regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi r .

BAB V Penutup: terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dan merangkum hal-hal penting dengan singkat padat dan jelas.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka teori

1. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan konsumen yaitu kondisi yang akan dipenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap produk dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk secara berangsur-angsur, akan mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk atau jasa tersebut dan senang hati akan mempromosikan jasa tersebut dari mulut ke mulut.¹⁹ Jadi kepuasan yaitu perasaan senang atau sedih apabila keinginannya terpenuhi ataupun tidak, Kepuasan juga dinyatakan sebagai tingkat perbedaan antara kerja produk atau jasa untuk diterima dan diharapkan.

b. Metode Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dalam buku Vinna Sri Yuniarti metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pasien yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi berpusat terhadap pelanggan (*customer-centered*) diberi kesempatan terhadap konsumen dan menyampaikan saran maupun keluhan, seperti menyediakan kotak saran.

¹⁹Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 233.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Puskesmas membuat survei kepada kepuasan pasien terhadap disiplin kerja. Survei ini dapat dilakukan dengan membuka kotak saran baik melalui surat atau kartu komentar setiap sekali sebulan. Sehingga puskesmas dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pasien.

3) Analisis pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan untuk menghubungi kembali pelanggannya yang sudah tidak lagi berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut. Karena telah berpindah kepada perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat bertanya penyebab perginya pelanggan ke perusahaan impor.

4) *Gosh Shopping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing dengan tujuan untuk mengetahui disiplin kerja pesaing, sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap disiplin kerja perusahaan itu sendiri.

c. Hak dan Kewajiban Perawat

Hak perawat berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 148/2010 antara lain sebagai berikut:

- 1) Memperoleh perlindungan hukum dalam melaksanakan praktik keperawatan sesuai standar
- 2) Memperoleh informasi yang lengkap dan jujur dari klien atau keluarganya
- 3) Melaksanakan tugas sesuai dengan kompetensinya
- 4) Menerima imbalan jasa profesi
- 5) Memperoleh jaminan perlindungan terhadap resiko kerja yang berkaitan dengan tugasnya.

Kewajiban perawat PP No 32 Tahun 1996 antara lain sebagai berikut:

- 1) Menghormati hak pasien
- 2) Menjaga kerahasiaan identitas dan data kesehatan pribadi pasien
- 3) Memberikan informasi yang berkaitan dengan kondisi dan tindakan yang akan dilakukan
- 4) Meminta persetujuan tindakan yang akan dilakukan
- 5) Membuat dan memelihara rekam medis²⁰

d. Hak dan Kewajiban Pasien

Hak pasien berdasarkan Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan antara lain sebagai berikut:

- 1) Mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya dibidang kesehatan

²⁰Iskandar, *Keperawatan Profesional*(Jakarta: In Media, 2013), hlm. 68.

- 2) Mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau
- 3) Berhak secara mandiri dan bertanggungjawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan dirinya
- 4) Berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab
- 5) Berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan

Menurut A.Aziz Alimul H kewajiban pasien antara lain sebagai berikut:

- 1) Pasien dan keluarga berkewajiban untuk menaati segala peraturan tata tertib rumah sakit
- 2) Pasien wajib menceritakan sejujurnya tentang segala sesuatu mengenai penyakit yang diderita
- 3) Pasien berkewajiban untuk mematuhi segala intruksi dokter atau perawat dalam rangka pengobatan
- 4) Pasien beserta penanggungnya berkewajiban untuk melunasi semua imbalan jasa pelayanan rumah sakit atau dokter
- 5) Pasien dan penanggungjawabnya berkewajiban untuk memenuhi perjanjian yang ditandatangani.

e. Indikator Kepuasan Pasien

Ada tiga dimensi indikator kepuasan pasien antara lain:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yaitu ketepatan waktu yang di harapkan berkaitan dengan waktu proses maupun penyelesaian, pengiriman, penyerahan dan menanggapi keluhan. Misalnya, Dokter dan perawat tanggap pada keluhan pasien, dokter dan perawat juga tepat dalam melakukan pekerjaan.
- 2) Kesopanan dan keramahan, yaitu dalam memberikan pelayanan dokter harus berinteraksi langsung dengan pasien dan dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, penggunaan bahasa yang sopan dan ramah dalam berbicara.
- 3) Tanggung jawab, yaitu bertanggungjawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dalam penanganan keluhan pasien.²¹

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi berkeinginan untuk menciptakan disiplin kerja yang berfokus pada kepuasanpasien, maka dimensi-dimensi diatas perlu diperhatikan dengan seksama.

f. Konsep Kepuasan Dalam Presfektif Islam

Dalam pandangan islam akan menjadi tolak ukur pada penilaian kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan islam adalah tingkat perbedaan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal yaitu barang yang dikonsumsi

²¹Rodame Monitorir Napitupulu, dkk.,hlm. 289.

haruslah halal dan baik, baik itu dari zatnya maupun cara perolehannya, Oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas seberapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Ibrahim ayat 5 yang berbunyi sebagai berikut:

وَلَقَدْ أَرْسَلْنَا مُوسَىٰ بِآيَاتِنَا أَنْ أَخْرِجْ قَوْمَكَ مِنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ
وَذَكِّرْهُمْ بِآيَاتِ اللَّهِ إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَآيَاتٍ لِّكُلِّ صَبَّارٍ شَكُورٍ ﴿٥﴾

Artinya: *Dan sesungguhnya kami telah mengutus Musa dengan membawa ayat-ayat kami, dan kami perintahkan kepadanya : "Keluarkanlah kaummu dari gelap gulita kepada cahaya terang benerang dan ingatkanlah mereka kepada hari-hari Allah". Sesungguhnya padayang demikian itu terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi setiap orang penyabar dan banyak bersyukur.²²*

Berdasarkan ayat diatas Ibnu Kasir menafsirkan yakni bahwa sesungguhnya dalam apa yang telah kami perbuat kepada kekasih-kekasih kami kaum bani israil ketika kami selamatkan mereka dari cengkraman fir'aun dan hari siksaan yang menghinakan yang menindas mereka benar-benar terdapat pelajaran bagi setiap orang yang penyabar dalam menghadapi kesengsaraan, lagi bersyukur dalam keadaan makmur. Sebaik-baik

²²kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung: PT Sygma Examedia Arkaleena, 2010), hlm. 255.

hamba ialah orang yang apabila mendapat cobaan bersabar dan apabila diberi nikmat maka bersyukur.²³

Ayat ini menunjukkan bahwa dalam kehidupan ini kita harus tetap sabar dan bersyukur, karena dalam hidup ini adakalanya bisa mendapatkan yang kita inginkan dan ada kalanya kita tidak mendapatkan apa yang kita inginkan, maka dari itu kita sebagai hamba Allah haruslah senantiasa selalu sabar dan bersyukur menjalani hidup ini dengan kesabaran dan raa syukur maka kita akan merasa puas dengan apa yang kita dapatkan.

2. Disiplin

a. Pengertian Disiplin

Disiplin yaitu kegiatan manajemen dan menjalankan standar-standar organisasional.²⁴Kedisiplinan didirikan dalam organisasi ataupun perusahaan karena tanpa adanya disiplin karyawan yang baik maka sebuah perusahaan akan sulit dalam mencapai tujuannya. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja supaya terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Maka dari itu, para manajer selalu berusaha agar para

²³Al-Iman Abul Fida Ismail, *Tafsir Ibnu Kasir, Juz13 Yusuf 53- Al-Hijr 1*(Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2012), hlm.258-260.

²⁴Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*(Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 129.

bawahannya memberikan disiplin yang baik. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya para bawahannya berdisiplin baik.²⁵

b. Indikator-Indikator Kedisiplinan

Terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi kedisiplinan karyawan dalam suatu organisasi, antara lain sebagai berikut:

1) Tujuan dan Kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan, Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan ideal serta cukup menantang bagi karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh disiplin mengerjakannya. Akan tetapi jika pekerjaan itu diluar kemampuan karyawan maka kesungguhannya dan kedisiplinannya akan rendah.

2) Teladan Pemimpin

Teladan pemimpin sangat berperan penting dalam kedisiplinan karyawan, karena pemimpin dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya, maka dari itu pemimpin harus memberikan perilaku yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahannya juga akan baik dan jika kedisiplinan

²⁵Malayu S.P Hasibuan., hlm. 191.

pimpinannya kurang maka kedisiplinan para bawahannya juga akan kurang baik.

3) Keadilan

Keadilan ikut mendorong kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa penting dan minta sama dengan manusia lainnya. Keadilan akan dalam pemberian balas dan jasa (pengakuan) atau hukum akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik. Manajer yang cakap dalam memimpin selalu berusaha bersikap adil terhadap semua bawahannya. Dengan keadilan yang baik akan menciptakan kedisiplinan yang baik pula.

4) Ketegasan

Ketegasan pemimpin untuk melakukan tindakan mempengaruhi kedisiplinan pegawai perusahaan. Pimpinan berani dan tegas, bertindak untuk menghukum karyawan tidak disiplinsanksi hukuman yang telah ditetapkan, pemimpin yang tegas memberikan hukuman bagi karyawan akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh para karyawan.

c. Jenis-jenis Disiplin

Anwar Prabu Mangkunegara dalam buku Mulyadi mengemukakan bahwa 2 bentuk disiplin antara lain:

a) Disiplin Preventif

Disiplin Preventif ialah upaya menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri, dengan cara preventif pegawai memelihara dirinya terhadap aturan-aturan perusahaan.

b) Disiplin Korektif

Disiplin Korektif ialah upaya dalam menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif karyawan yang melanggar perlu diberi sanksi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah memperbaiki pegawai yang melanggar peraturan.²⁶

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Philip Kotler kualitas pelayanan dalam jurnal Januar Efendi Panjaitan adalah suatu cara kerja perusahaan berusaha mengadakan perbaikan mutu terus menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan.²⁷

²⁶Mulyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bogor: In Media, 2016), hlm. 49.

²⁷Januar Efendi Panjaitan., hlm. 266.

b. Indikator Pelayanan

Tjiptono dalam buku Mulyadi mengungkapkan bahwa ada lima dimensi pelayanan antara lain sebagai berikut :

1) Keandalan

Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan artinya para karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

2) Daya Tanggap

Daya tanggap yaitu keinginan parastaf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

3) Perhatian

Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atau kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan.

4) Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, kompensasi, kesopanan dan sifat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan untuk menangani pertanyaan dari pelanggan.

4. Budaya Organisasi

a. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi yaitu pengalaman yang sama-sama, sejarah, keyakinan, dan norma yang membentuk karakteristik organisasi. Budaya

membantu menjelaskan iklim kerja dan iklim bisnis yang ada di dalam organisasi, budaya organisasi yang kuat mengendalikan semangat karyawan dan membantu semua orang untuk bekerja ke arah tujuan yang sama.

Budaya organisasi juga dapat membantu karyawan baru dalam mempelajari perilaku yang dapat diterima.²⁸ Menurut Wibowo dalam buku Hendy Tannady,

Budaya Organisasi adalah budaya yang menjadi acuan di dalam suatu organisasi dimana terdapat sekelompok orang melakukan interaksi, budaya organisasi mencerminkan persepsi umum yang dilakukan oleh seluruh anggota organisasi.²⁹

Dapat disimpulkan budaya organisasi adalah titik acuan sebuah perusahaan dalam berinteraksi baik itu berdasarkan pengalaman, norma, dan keyakinan untuk mencapai tujuan bersama.

b. Jenis- Jenis Budaya Organisasi

Menurut Robert Kritner dan Angelo Kinicki dalam buku Hendy Tannady ada tiga jenis budaya organisasi antara lain:

1) Budaya Konstruktif

Budaya ini fokusnya adalah pengembangan organisasi dengan memanfaatkan pengembangan diri dan karyawan.

²⁸Sunardi dan Anita primastiwi., hlm. 87.

²⁹Hendy Tannady, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Expert, 2017), hlm. 247.

2) Budaya Fasif- Defensif

Budaya ini memiliki ciri terdapat interaksi yang sangat minim antar karyawan, interaksi karyawan, interaksi yang minim ini berdampak terhadap suasana kerja yang begitu kaku dan tidak cair.

3) Budaya Agresif- Defensif

Tipe ini mendorong karyawan untuk memberikan yang terbaik demi keamanan posisinya dalam perusahaan.

Langkah awal untuk mengembangkan suatu organisasi agar tercapai suatu tujuan ialah sebagai berikut:

1) Spesialisasi

Yakni menentukan siapa yang mengerjakan apa yang menjadi keahliannya.

2) Departementalisasi

Yakni menentukan bagaimana orang yang mengerjakan suatu tugas yang sangat berkaitan dikelompokkan dalam suatu kelompok yang sama.

3) Pemberian wewenang

Yakni menentukan siapa yang berkuasa dan bertanggung jawab dalam sebuah kelompok.³⁰

c. Indikator Budaya Organisasi

Terdapat beberapa indikator budaya organisasi antara lain sebagai berikut:

³⁰Sunardi dan Anita primastiwi., hlm. 92.

1) Peraturan

Peraturan dilaksanakan tanpa membeda-bedakan semua pihak tidak memperhatikan baik itu kondisi maupun keadaan tertentu.

2) Jarak dengan atasan

Semua karyawan suka mengemukakan pendapat maupun ide yang ia miliki walaupun berbeda dengan atasannya.

3) Kepercayaan

Seluruh karyawan terbuka terhadap karyawan lainnya.

4) Profesionalisme

Melaksanakan semua pekerjaan dengan baik dan dapat mengembangkan kemampuan para karyawannya.

5) Integrasi

Para karyawan bersikap ramah kepada semua orang dalam kesehariannya.³¹

5. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Lingkungan kerja terbagi menjadi dua yakni lingkungan kerja fisik dan non fisik.

³¹Widyanto Eko Susetyo, dkk., hlm 84.

- 1) Lingkungan kerja fisik adalah kondisi fisik dalam perusahaan disekitar tempat kerja, seperti sirkulasi udara, warna tembok keamanan, ruang gerak dan lain-lain.
- 2) Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi dan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja.³²

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1) Suara bising

Suara bising biasanya sangat mengganggu para karyawan dalam bekerja dan dapat mengganggu konsentrasi para pegawai. Oleh karena itu setiap organisasi harus selalu berusaha untuk menghilangkan suara bising itu atau paling tidak menekannya untuk memperkecil suara bising itu.

2) Keamanan

Rasa aman bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan, keamanan yang dimaksud ialah keamanan yang dapat dimasukkan kedalam lingkungan kerja fisik, Jika tempat kerja tidak aman maka karyawan gelisah tidak bisa berkonsentrasi dengan pekerjaannya semangat kerjanya juga akan menurun.

³²Lulu Novena Sitinjak., hlm. 163.

3) Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat. Oleh karena itu organisasi hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja, lingkungan kerja yang bersih akan membuat karyawan semangat dalam bekerja.³³

6. Hubungan Disiplin Dengan Kepuasan

Disiplin yaitu kegiatan manajemen dalam menjalankan standar-standar organisasional. Penelitian Alamsyah Yunus dan Ahma Halim Bacri menyatakan bahwa "Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bumi Brito Utama Cabang Banjarmasin.³⁴

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan disiplin dengan kepuasan yaitu semakin teratur dan disiplin dalam melakukan suatu pekerjaan tujuan perusahaan tersebut akan tercapai, dan akan meningkatkan kepuasan dalam bekerja.

7. Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan

Menurut Philip Kotler dalam buku Dasar-Dasar perbankan menyatakan:

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak pula berakibat pemilik sesuatu dan produksinya dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.³⁵

³³Sedarmayanti, *Manajemen Perbankan Modren* (Bandung: Bandar Maju, 2000), hlm. 180.

³⁴Alamsyah Yunus dan Ahmad Alim Bachri, "Pengaruh Disiplin Kerja, Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi Pada PT. Bumi Barito Utama Cabang Banjarmasin", dalam *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 1, No. 2, Juni 2013, hlm. 184.

³⁵Melayu S.P Hasibuan, *Dasar- Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Akasara, 2002), hlm. 152.

Dalam penelitian Sri Purwanti menyatakan bahwa“ Pelayanan terhadap kepuasan pasien menemukan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang.”³⁶

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pelayanan dan kepuasan pasien yaitu semakin bagus pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan para pasien.

8. Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kepuasan

Budaya organisasi yaitu pengalaman bersama, sejarah, keyakinan, norma-norma membentuk karakteristik organisasi. Budaya membantu iklim kerja dan iklim bisnis yang ada didalam organisasi, budaya organisasi yang kuat mengendalikan semangat karyawan dan membantu semua orang bekerja kearah tujuan.

Dalam penelitian Ida Ayu Brahmasari dan Agus Suprateyo menyatakan bahwa “Terdapat hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan, budaya organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan”.³⁷

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan budaya organisasi dengan kepuasan kerja yaitu semakin bagus budaya organisasi yang diterapkan dalam sebuah perusahaan maka akan

³⁶Sri Purwanti, dkk., hlm. 697.

³⁷Ida Ayu Brahmasari dan Agus Suprateyo, "Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kinerja Perusahaan", dalam *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 2, September 2012, hlm. 132.

meningkatkan kepuasan, hal ini akan membuat tercapainya tujuan perusahaan.

9. Hubungan Lingkungan Kerja Dengan Kepuasan

Lingkungan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Lingkungan kerja dalam sebuah perusahaan terbagi dua yakni lingkungan kerja fisik dan non fisik.

Dalam penelitian Lulu Novena Sitinjak menyatakan bahwa “Terdapat hubungan antara budaya lingkungan kerja dengan kepuasan, lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan.”³⁸

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja yaitu semakin bagus dan lingkungan kerja akan membuat karyawan dan pasien merasa nyaman, hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat Skripsi ini maka peneliti mengambil sebuah penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pengaruh disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan yaitu:

³⁸Lulu Novena Sitinjak, *Op. Cit.*, hlm. 167.

Tabel II. I
Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|-----------|--|--|--|
| 1 | Lulu Novena Sitinjak (Jurnal Adminitrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Adminitrasi, Universitas Brawijaya Malang, 2018) | Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada karyawan PT.Mitra Pinasthika Rent Tangerang Selatan) | Lingkungan kerja fisik dan non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mitra Pinastika Mustika Rent. |
| 2 | Sri Purwanti, Swisto Prastiwi dan Yanti Rosdiana (Jurnal Nursing News, Fakultas kesehatan Universitas Tribhuwana Tungga Dewa Malang, 2017) | Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang | Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang |
| 3 | Rodame Monitorir Napitupulu, Winda Hartina Harahap, Ikhwanuddin Harahap (Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan, 2018) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD GunungTua Kecamatan Portibi Kabupaten padang Lawas Utara | Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD GunungTua Kecamatan Portibi Kabupaten padang Lawas Utara |

| | | | |
|---|--|--|---|
| 4 | Novira Kurniasari (Jurnal Manajemen dan Sumber Daya, Desember 2014) | Hubungan Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pada Pegawai Politeknik Kesehatan. | Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan dengan kepuasan kerja, Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. |
| 5 | Widyanto Eko Susetyo, Amiarta Kusmaningtyas dan Hendro Tjahjono (Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen, Fakultas Ekonomi Untag Surabaya, April 2014) | Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Divisi <i>Consumer Area</i> Cabang Surabaya. | Budaya Organisasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, Budaya Organisasi Berpengaruh Signifikan Terhadap kinerja karyawan, Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. |

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini, yaitu:

- 1) Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Lulu Novena Sitinjak yakni studi kasusnya ialah pada karyawan PT. Mitra Pinasthika Mustika Rent (Tangerang Selatan), sedangkan penelitian ini studi kasusnya di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat, dan persamaannya yakni memiliki variabel X yang sama yaitu Lingkungan Kerja.

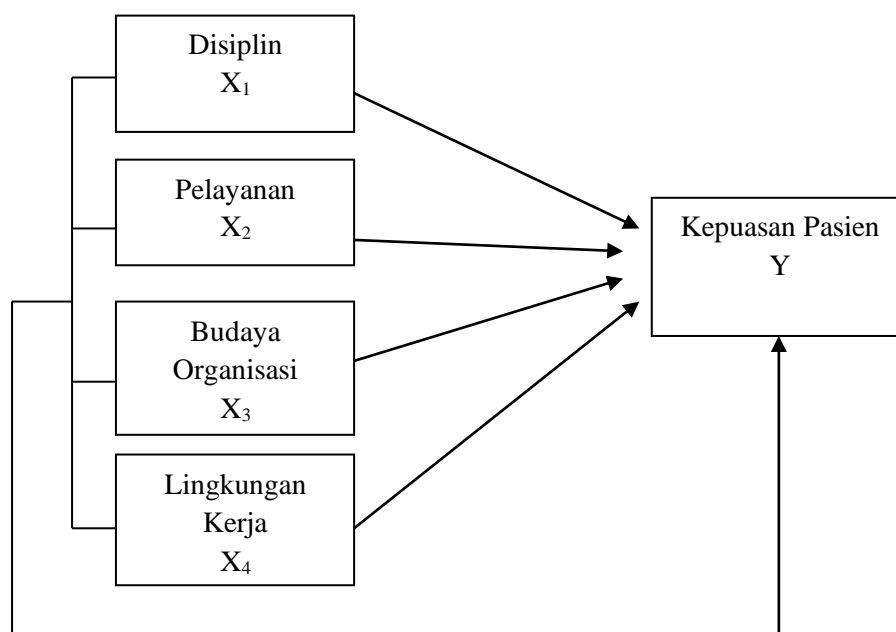
- 2) Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Sri Purwanti dkk, hanya membahas hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien, sedangkan penelitian ini ialah pengaruh disiplin, pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat. Persamaannya ialah sama-sama mempunyai satu variabel X yang sama yakni pelayanan, dan variabel Y yang sama yakni kepuasan pasien.
- 3) Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Rodame Monitorir Napitupulu berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara, sedangkan penelitian ini ialah pengaruh disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat. Persamaannya yaitu memiliki variabel Y yang sama yaitu kepuasan pasien.
- 4) Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Novira Kurniasari ialah membahas tentang hubungan disiplinkerja, lingkungankerja, dan kompensasiterhadap kepuasan kerja dan kinerja pada pegawai politeknik kesehatan, sedangkan penelitian ini membahas pengaruh disiplin, pelayanan, budayaorganisasi dan lingkungankerja terhadapkepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat. Persamaannya ialah sama-sama mempunyai satu variabel X yang sama yakni disiplin dan lingkungan kerja, dan variabel Y yang sama yakni kepuasan.

- 5) Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Widyanto Eko Susetyo dkk, yakni penelitian mereka membahas Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Divisi *Consumer Area* Cabang Surabaya, sedangkan penelitian ini membahas pengaruh disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat. Persamaannya ialah mempunyai dua variabel X yang sama yakni budaya organisasi dan lingkungan kerja dan variabel Y yang sama yakni kepuasan.

C. Kerangka Berfikir

Agar lebih memudahkan penelitian dan pembahasan, peneliti memberikan skema menjadi pedoman dalam penelitian yang akan deliti digambarkan sebagai berikut:

Gambar II. I
Kerangka Berfikir



Oleh karena itu perlu diteliti apakah disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian.³⁹Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ = Ada Pengaruh Disiplin Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat

H₂ = Ada Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat

H₃ = Ada Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkoola Barat

H₄ = Ada Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat

H₅ = Ada Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja secara simultan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.

³⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*(Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 110.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam membantu menyelesaikan penelitian di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat, waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini dimulai Maret 2020 sampai juni 2022.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data tersebut, serta penampilan hasilnya.⁴⁰

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian.⁴¹ Adapun populasi penelitian ini adalah pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat yang berjumlah 4.600 orang selama tahun 2020.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, untuk mengetahui sampel yang diteliti pada penelitian ini maka peneliti menggunakan rumus Slovin yaitu:

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 131.

⁴¹Suharsimi Arikunto., hlm. 173.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kesalahan yang diterima 10%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4.600}{1 + 4.600 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{4.600}{1 + 4.600 (0,01)}$$

$$n = \frac{4.600}{1 + 46}$$

$$n = \frac{4.600}{47}$$

$$n = 97,87 = 98$$

Jadi sampel Penelitian ini sebanyak 97,87 dibulatkan menjadi 98 responden. Teknik sampel yang digunakan peneliti ialah sampling incidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.⁴²

D. Intrument Pengumpulan Data

Instrumen ialah alat fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasil lebih baik, dalam arti cermat, lengkap, dan sistematis adapun instrumen yang

⁴²Suharsimi Arikunto., hlm. 173.

digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah data primer antara lain:

1. Angket atau kuesioner

Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁴³

Tabel 3.1
Skor Penilaian

| Skala Likert | Nilai/ Skor |
|---------------------------------------|--------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| 2. Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 3. Kurang Setuju (KS) | 3 |
| 4. Setuju (K) | 4 |
| 5. Sangat Setuju (SS) | 5 |

Tabel 3.2
Kisi- Kisi Angket

Kepuasan (Y)

| Variabel Y | Indikator | Nomor Pertanyaan |
|-------------------|------------------------------|-------------------------|
| | 1. Ketepatan Waktu Pelayanan | 1,2 |
| | 2. Kesopanan dan kSeramahan | 3 |
| | 3. Tanggung Jawab | 4 |

Tabel 3.3
Kisi- Kisi Angket

Disiplin (X1)

| Variabel X1 | Indikator | Nomor Pertanyaan |
|--------------------|------------------|-------------------------|
| Disiplin | 1. Tujuan dan | 5 |

⁴³Sugiyono, hlm. 199.

| | | |
|--|--------------|---|
| | Kemampuan | |
| | 2. Teladan | 6 |
| | Pemimpin | 7 |
| | 3. Keadilan | 8 |
| | 4. Ketegasan | |

Tabel 3.4
Kisi- Kisi Angket

Pelayanan (X2)

| Variabel X2 | Indikator | Nomor Pertanyaan |
|-------------|-----------------|------------------|
| Pelayanan | 4. Keandalan | 9,10 |
| | 5. Jaminan | 11,12,13 |
| | 6. Perhatian | 14,15,16,17 |
| | 7. Daya Tanggap | 18,19 |

Tabel 3.5
Kisi- Kisi Angket

Budaya Organisasi (X3)

| Variabel X3 | Indikator | Nomor Pertanyaan |
|-------------------|------------------------|------------------|
| Budaya Organisasi | 1. Peraturan | 20,21 |
| | 2. Jarak dengan atasan | 22 |
| | 3. Kepercayaan | 23 |
| | 4. Profesionalisme | 24 |
| | 5. Integrasi | 25 |

Tabel 3.6
Kisi- Kisi Angket

Lingkungan Kerja (X4)

| Variabel X4 | Indikator | Nomor Pertanyaan |
|------------------|---------------|------------------|
| Lingkungan Kerja | 1. Kebersihan | 26,27 |
| | 2. Keamanan | 28,29 |
| | 3. Kebisingan | 30,31 |

2. Wawancara

Wawancara merupakan alat membuktikan terhadap informasi atau keterangan yang didapatkan sebelumnya, tujuan dari

wawancara ini ialah untuk mendapatkan informasi dari orang yang di wawancarai secara langsung bertatap muka.

3. Observasi

Observasi yaitu pengamatan secara langsung objek penelitian yang memperoleh informasi dari masalah-masalah terjadi, perilaku dan kejadian yang penelitian ini, penelitian melakukan observasi yaitu yang menuntut keikutsertaan peran peserta peneliti pada suatu situasi sosial untuk dapat memahami untuk baik berempati terhadap yang diteliti.⁴⁴

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Instrumen penelitian harus valid, untuk itu sebelum digunakan mengumpulkan data tentang *training instrument* penelitian diuji coba terlebih dahulu. Uji validitas terhadap penelitian ini adalah dengan menggunakan *Korelasi Person Product Moment* dengan aplikasi SPSS dengan kriteria $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid dan tidak digunakan untuk mengumpulkan data.

2. Uji Realibilitas

Realibilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu

⁴⁴Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 133.

bentuk questioner. Uji reabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan mana pengukuran tersebut tanpa bias (tanpa Kesalahan) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam Instrument. Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam pengujian reabilitas ini adalah dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* yang dimana kuesioner dianggap *reliable* apabila *cronbach's alpha* $> 0,60$,⁴⁵

F. Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian sebuah model regresi, variable dependen, variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas yakni dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Signifikanasi uji Kolmogorov –Smirnov “0,05, maka variabel x tersebut memiliki hubungan linear dengan y.⁴⁶

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Multikolinearitas

Menurut Sudarmanto dalam buku Tedi Rusman mengatakan uji multikolinearitas tujuannya membuktikan apakah

⁴⁵ Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Jakarta; Erlangga,), hlm. 181.

⁴⁶Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN-MALI Press, 2011) hlm. 179.

ada hubungan yang linear antara variabel (independen) yang satu dengan variabel bebas (independen) lainnya.⁴⁷

b) Uji Heterokedastisitas

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variasi residual atau *absolute* sama atau tidak sama untuk semua pengamatan, apabila asumsi tidak terjadi heterokedastisitas ini tidak terpenuhi, maka penaksir menjadi tidak lagi efisien baik dalam sampel kecil maupun besar dan estimasi koefisien dapat dikatakan kurang akurat.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda ini merupakan suatu model dimana variabel (Y) pada dua atau lebih variabel bebas.⁴⁸ Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel bebas yang disimbolkan dengan (X) dan terdapat 1 variabel terikat (Y). Sehingga bentuk persamaan regresi ganda dengan menggunakan 4 variabel bebas yakni sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Nilai prediksi variabel terikat (Kepuasan pasien)

a = Konstanta, yaitu nilai Y jika $X_1, X_2, X_3, X_4 = 0$

b = Koefisien regresi

X_1 = Disiplin

X_2 = Pelayanan

⁴⁷Tedi Rusman, *Statistika Penelitian Aplikasi Dengan SPSS* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 59.

⁴⁸Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 120.

X_3 = Budaya organisasi

X_4 = Lingkungan kerja

4. Uji Hipotesis

a) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dapat untuk mengukur tingkat ketepatan ataupun kecocokan dari regresi linear sederhana, yaitu merupakan perenta sesumbangan X terhadap variasi (naik turunnya) Y , dalam hal hubungan tiga variabel yaitu regresi Y terhadap X_2 dan X_3 , ingin diketahui berapa besar persentase sumbangan X_2 dan X_3 terhadap variasi (naik turunnya) Y secara bersama-sama.

b) Uji Parsial (Uji t)

Ujistatistik t itu akan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dan menerangkan variasi terikat dan uji t adalah sebagai berikut, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai sig $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.⁴⁹

c) Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (x) secara keseluruhan dan bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (Y).⁵⁰Dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut:

⁴⁹Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 244.

⁵⁰Nur Asnawi dan Masyhuri, *Op. Cit.*, hlm. 182.

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel bebas (x_1, x_2, x_3, x_n) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) dan sebaliknya.
- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka variabel bebas (x_1, x_2, x_3, x_n) secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat

1. Sejarah UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat

Pusat Kesehatan Masyarakat, atau yang disingkat dan lebih dikenal di Indonesia dengan nama Puskesmas, adalah unit pelaksana teknis (UPT) dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja UPT. Sebagai unit fungsional pelayanan kesehatan terdepan dalam unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/ kota, tugasnya adalah menyelenggarakan sebagian tugas teknis Dinas Kesehatan Pembangunan Kesehatan. Maksudnya adalah sebagai penyelenggara upaya kesehatan seperti melaksanakan upaya penyuluhan, pencegahan dan penanganan kasus-kasus penyakit di wilayah kerjanya, secara terpadu dan terkoordinasi. Sementara pertanggung jawaban secara keseluruhan ada di Dinkes dan sebagian ada di Puskesmas.

Sejalan dengan diterapkannya konsep Puskesmas di Indonesia tahun 1969, maka mulailah dibangun Puskesmas di beberapa wilayah yang dipimpin oleh seorang Dokter Wilayah (Dokwil) yang membawahi beberapa Kecamatan, sedang di tingkat kabupaten ada Dokter Kabupaten (Dukabu) yang membawahi Dokwil. Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas tersebut adalah pelayanan kesehatan menyeluruh (komprehensif) yang meliputi pelayanan: pengobatan (kuratif), upaya

pengecahan (preventif), peningkatan kesehatan (promotif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif).

Puskesmas telah menjadi tonggak periode perjalanan sejarah Dinas Kesehatan Kabupaten di Indonesia. Konsep Puskesmas sendiri diterapkan di Indonesia pada tahun 1969. Perihal diterapkannya konsep Puskesmas ini, pada awal berdirinya, sedikit sekali perhatian yang dicurahkan Pemerintah di Kabupaten pada pembangunan di bidang Kesehatan. Sebelum konsep Puskesmas diterapkan, dalam rangka memberikan pelayanan terhadap masyarakat maka dibangunlah Balai Pengobatan (BP), Balai Kesejahteraan Ibu dan Anak (BKIA), yang tersebar di kecamatan-kecamatan. Unit tersebut berdiri sendiri-sendiri tidak saling berhubungan dan langsung melaporkan kegiatannya kepada Kepala Dinas Kesehatan, umumnya unit tersebut dipimpin oleh seorang Mantri (perawat) senior yang pendidikannya bisa Pembantu Perawat atau Perawat.

Pada tahun 1980 di bangunlah puskesmas sitinjak, setelah dua tahun masa pembangunan akhirnya di resmikan pada tahun 1982 yang di resmikan oleh bupati yang menjabat pada masa itu, dokter pertama di puskesmas sitinjak ini adalah Dr. Hasan. Puskesmas sitinjak ini terus berkembang hingga sekarang menjadi UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat. UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat terletak di desa maninggir Jl. Sibolga Km 15 kelurahan sitinjak kecamatan angkola barat kabupaten tapanuli selatan dan Puskesmas ini terletak 200 m masuk kedalam.

2. Visi dan Misi UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat

a. Visi

Menjadi puskesmas dengan pelayanan bermutu dan mandiri menuju masyarakat angkola barat sehat

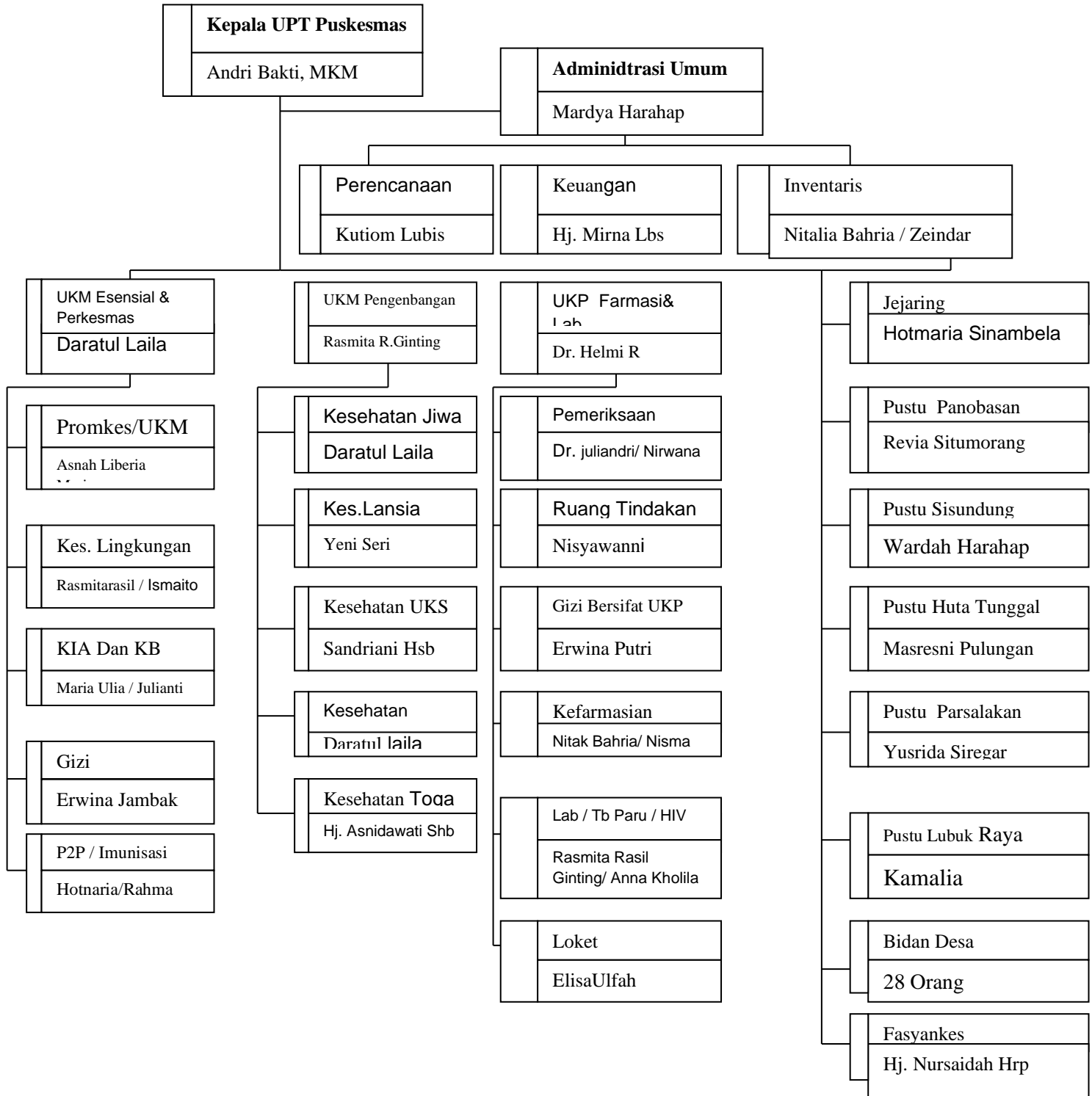
b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat dan meningkatkan kemandirian puskesmas dalam mengelola pelayanan kesehatan.
- 2) Mewujudkan sumber daya manusia kesehatan yang profesional, paripurnadan berdaya saing
- 3) Meningkatkan upaya pencegahan, pengendalian penyakit serta penyehatan lingkungan
- 4) Mewujudkan serta peran masyarakat dan pemangku kepentingan dalam pembangunan kesehatan dalam pembangunan kesehatan serta melaksanakan pelayanan publik yang bermutu.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan untuk mencapai tujuan suatu perusahaan untuk memudahkan koordinasi dan komunikasi atas semua aktivitas yang bertanggung jawab dalam tugas dan wewenang dalam perusahaan masing-masing. Demikian juga pada di **UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat**

Gambar 4.1
Struktur Organisasi UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat



4. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden berkaitan dengan identitas yang dijadikan sampel penelitian. Dalam karakteristik responden penelitian menetapkan 98 responden.

Kemudian dalam karakteristik responden yang ditekankan adalah berdasarkan jenis kelamin, umur dan pekerjaan. Hal ini dapat diuraikan melalui pembahasan berikut:

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|---------------|-----------------|-------------|
| 1 | Laki-Laki | 71 | 72,4 |
| 2 | Perempuan | 27 | 27,6 |
| Jumlah | | 98 Orang | 100% |

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan hasil responden dengan jenis kelamin Laki-laki banyak yakni sebanyak 71 orang dengan persentase 72,6 %, sedangkan responden perempuan sebanyak 27 orang dengan persentase 27,4 %.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan umur pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden berdasarkan Umur

| No | Usia Responden | Jumlah | Persentase |
|---------------|----------------|-----------------|-------------|
| 1 | 15-20 tahun | 23 orang | 23,4 |
| 2 | 21-26 tahun | 14 orang | 14,2 |
| 3 | 27-32 tahun | 11 orang | 11,2 |
| 4 | 33-38 tahun | 10 orang | 10,2 |
| 5 | 39-41 tahun | 3 orang | 3 |
| 6 | > 42 tahun | 37 orang | 38 |
| Jumlah | | 98 Orang | 100% |

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.2. Hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berusia 15-20 tahun yaitu 23 orang dengan persentase 23,4%, responden berusia 21-26 tahun yaitu 14 orang dengan persentase 14,2%, responden 27-32 tahun yaitu 11 orang dengan persentase 11,2%, responden berusia 33-38 tahun yaitu 10 orang dengan persentase 10,2%, responden berusia 39 -41 tahun yaitu 3 orang dengan persentase 3%, > 42 ke atas ada 37 orang dengan persentase 38 %.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|---------------|------------------|-----------------|--------------|
| 1 | Petani | 33 orang | 33,6 |
| 2 | Pelajar | 26 orang | 26,5 |
| 3 | Ibu Rumah Tangga | 16 orang | 16,3 |
| 4 | Pns | 4 orang | 4 |
| 5 | Wiraswasta | 19 orang | 19,8 |
| Jumlah | | 98 orang | 100 % |

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 menguraikan karakteristik responden menurut jenis pekerjaan yang menunjukkan bahwa jenis pekerjaan responden dengan pekerjaan petani yaitu 33 orang dengan persentase 33,6%, pelajar yaitu 26 orang dengan persentase 16,3%, ibu rumah tangga yaitu 16 orang dengan persentase 16,3%, pns yaitu 4 orang dengan persentase 4 %, wiraswata yaitu 19 orang dengan persentase 19,8%.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

a) Uji validitas Disiplin (X1)

Hasil uji validitas disiplin (X1) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4
Uji Validitas Disiplin (X1)

| Item Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|--|------------|
| Item1 | 0,835 | Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=98$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1671$ | Valid |
| Item2 | 0,560 | | Valid |
| Item3 | 0,809 | | Valid |
| Item4 | 0,694 | | Valid |

Sumber: Data diolah, 2021

Dari hasil uji validitas disiplin dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai dengan 4 adalah valid. Dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n= 98-2=96$ adalah 0,1671.

b) Uji validitas Pelayanan (X2)

Hasil uji validitas pelayanan (X2) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5
Uji Validitas Pelayanan (X2)

| Item Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|---|------------|
| Item1 | 0,656 | Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n= 98$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1671$ | Valid |
| Item2 | 0,607 | | Valid |
| Item3 | 0,645 | | Valid |
| Item4 | 0,648 | | Valid |
| Item5 | 0,750 | | Valid |
| Item6 | 0,463 | | Valid |
| Item7 | 0,706 | | Valid |
| Item8 | 0,566 | | Valid |
| Item9 | 0,318 | | Valid |
| Item10 | 0,372 | | Valid |
| Item11 | 0,339 | | Valid |

Sumber: Data diolah, 2021.

Dari hasil uji validitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai dengan 11 adalah valid. Dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n= 98-2=96$ adalah 0,1671.

c) Uji validitas Budaya Organisasi (X3)

Hasil uji validitas budaya organisasi (X3) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4.6
Uji Validitas Budaya Organisasi (X3)

| Item Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|---|------------|
| Item1 | 0,587 | Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n= 98$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1671$ | Valid |
| Item3 | 0,672 | | Valid |
| Item4 | 0,402 | | Valid |
| Item5 | 0,625 | | Valid |
| Item6 | 0,816 | | Valid |

Sumber: Data diolah, 2021.

Dari hasil uji validitas budaya organisasi dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai dengan 5 adalah valid. Dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 98 - 2 = 96$ adalah 0,1671.

d) Uji validitas ingkungan kerja (X4)

Hasil uji validitas di lingkungan kerja (X4) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4.7
Uji Validitas Lingkungan Kerja (X4)

| Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----------------|--------------|--|------------|
| Item1 | 0,791 | Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 98$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1671$ | Valid |
| Item2 | 0,597 | | Valid |
| Item3 | 0,718 | | Valid |
| Item4 | 0,521 | | Valid |
| Item5 | 0,481 | | Valid |
| Item6 | 0,454 | | Valid |

Sumber: Data diolah, 2021.

Dari hasil uji validitas lingkungan kerja dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai dengan 6 adalah valid. Dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 98 - 2 = 96$ adalah 0,1671.

e) Uji validitas kepuasan (Y)

Hasil uji validitas kepuasan (Y) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4.8
Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

| Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----------------|--------------|--|------------|
| Item1 | 0,535 | Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 98$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1671$ | Valid |
| Item2 | 0,772 | | Valid |
| Item3 | 0,731 | | Valid |
| Item4 | 0,753 | | Valid |

Sumber: Data diolah, 2021.

Dari hasil uji validitas kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai dengan 4 adalah valid. Dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 98 - 2 = 96$ adalah 0,1986

2. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Disiplin (X1)

Hasil uji realibilitas (X1) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel 4.9 di bawah ini:

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas pada Disiplin (X1)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .699 | 4 |

Sumber: Data diolah, 2021.

Dari hasil uji reliabilitas disiplin dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha* $0,699 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel disiplindinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

b. Uji Reliabilitas Pelayanan (X2)

Hasil uji realibilitas (X2) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel 4.10 di bawah ini:

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas Pelayanan (X2)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .783 | 11 |

Sumber: Data diolah, 2021.

Dari hasil uji reliabilitas Pelayanan dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha* $0,783 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanandinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

c. Uji Reliabilitas Budaya Organisasi (X3)

Hasil uji realibilitas (X3) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah ini:

Tabel 4.11
Uji Reliabilitas Budaya Organisasi (X3)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .628 | 5 |

Sumber: Data diolah, 2021.

Dari hasil uji reliabilitas budaya organisasi dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha* $0,628 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel budaya orgaisasi dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

d. Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja (X4)

Hasil uji realibilitas (X4) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini.

Tabel 4.12
Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja (X4)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .662 | 6 |

Sumber: Data diolah, 2021.

Dari hasil uji reliabilitas lingkungan kerja dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha* $0,662 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

e. Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.13
Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien(Y)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .651 | 4 |

Sumber: Data diolah, 2021.

Dari hasil uji reliabilitas kepuasan pasien dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha* $0,651 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

3. Uji Deskriptif

Hasil uji deskriptif dapat dilihat dari pada tabel 4.14 dibawah ini:

Tabel 4.14
Uji Deskriptif Statistik

| | | Statistics | | | | |
|----------------|---------|------------|-------|-------|-------|-------|
| | | Y | X1 | X2 | X3 | X4 |
| N | Valid | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 16.68 | 16.53 | 45.35 | 26.05 | 24.73 |
| Std. Deviation | | 2.490 | 2.471 | 4.910 | 2.203 | 2.827 |
| Minimum | | 10 | 10 | 31 | 22 | 17 |
| Maximum | | 20 | 20 | 54 | 30 | 30 |

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa nilai yang paling minimum yang terletak pada variabel X₁ Disiplin yaitu 10, dan nilai maximum 20, sedangkan nilai mean (rata-rata) yaitu 16.53. Variabel X₂ Pelayanan nilai minimum 31, dan nilai maximum 54, dan nilai Mean (rata-rata) yaitu 45,35,. Variabel X₃ Budaya Organisasi nilai minimum 22, dan nilai maximum 30, dan nilai Mean (rata-rata) yaitu 26,05. Variabel X₄

Lingkungan Kerja nilai minimum 17, dan nilai maximum 30, dan nilai Mean (rata-rata) yaitu 24,73 dan variabel Y Kepuasan Pasien nilai minimum yaitu 17, nilai maksimum yaitu 20, dan nilai Mean (Rata-rata) yaitu 16,58.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat dari pada tabel 4.15 dibawah ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 98 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.16997286 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .061 |
| | Positive | .036 |
| | Negative | -.061 |
| Test Statistic | | .061 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan nilai tabel yang ada diatas nilai signifikansinya $P > 0,1$ maka distribusinya Normal, nilai signifikansinya $0,200 > 0,1$ memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat dari pada tabel 4.16

dibawah ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinearitas

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|----|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | X1 | .964 | 1.038 |
| | X2 | .403 | 2.484 |
| | X3 | .959 | 1.043 |
| | X4 | .389 | 2.571 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel di atas nilai VIF untuk variabel disiplin ialah $1,038 < 10,00$, variabel pelayanan ialah $2,484 < 10,00$ budaya organisasi $1,043 < 10,00$ lingkungan kerja $2,571 < 10,00$. Sehingga dapat disimpulkan nilai VIF dari tabel diatas lebih kecil dari 10,00 ($VIF < 10,00$).

Sementara itu nilai *Tolerance* untuk variabel disiplin adalah $0,964 > 0,10$, variabel pelayanan $0,403 > 0,10$ budaya organisasi $0,959 > 0,10$ lingkungan kerja $0,389 > 0,10$. Jadi dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari semua variabel adalah lebih besar dari 0,10 ($Tolerance > 0,10$). Berdasarkan penilaian diatas dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat dari pada tabel 4.17 dibawah ini:

Tabel 4.17
Uji Heteroskedastisitas

| Correlations | | | | | | | |
|----------------|-------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------------------------|
| | | | X1 | X2 | X3 | X4 | Unstandardized Residual |
| Spearman's rho | X1 | Correlation Coefficient | 1.000 | .143 | -.063 | .203* | -.041 |
| | | Sig. (2-tailed) | . | .159 | .541 | .045 | .687 |
| | | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| | X2 | Correlation Coefficient | .143 | 1.000 | .025 | .727* | .007 |
| | | Sig. (2-tailed) | .159 | . | .807 | .000 | .947 |
| | | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| | X3 | Correlation Coefficient | -.063 | .025 | 1.000 | -.094 | .028 |
| | | Sig. (2-tailed) | .541 | .807 | . | .357 | .781 |
| | | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| | X4 | Correlation Coefficient | .203* | .727* | -.094 | 1.000 | -.012 |
| | | Sig. (2-tailed) | .045 | .000 | .357 | . | .904 |
| | | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| | Unstandardized Residual | Correlation Coefficient | -.041 | .007 | .028 | -.012 | 1.000 |

| | | | | | | | |
|--|--|-----------------|------|------|------|------|----|
| | | Sig. (2-tailed) | .687 | .947 | .781 | .904 | . |
| | | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | | | |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | |

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan di atas dapat diketahui bahwa Variabel X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 mempunyai nilai Signifikan lebih besar dari 0,1 dengan nilai X_1 0,687 > 0,1, X_2 0,947 > 0,1, X_3 0,781 > 0,1, dan X_4 0,904 > 0,1 artinya dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji Parsial (t) dapat dilihat dari pada tabel 4.18 dibawah ini:

Tabel 4.18
Uji Parsial (Uji t)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6.808 | 3.785 | | 1.799 | .075 |
| | X1 | -.068 | .093 | -.067 | -.731 | .467 |
| | X2 | .175 | .072 | .344 | 2.417 | .018 |
| | X3 | -.031 | .104 | -.027 | -.297 | .767 |
| | X4 | .157 | .128 | .178 | 1.230 | .222 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2021.

Dari hasil uji parsial di atas, dapat dilihat pengaruh setiap variabel dimana nilai tabel yang diperoleh dan rumus $df = n - k - 1$ atau $98 - 2 - 1 = 95$ sebesar 1,29053 yaitu:

- a. $t_{hitung} \text{ Disiplin} = -0,731 < t_{tabel} = 1,29053$ maka H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh Disiplin terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.
- b. $t_{hitung} \text{ Pelayanan} = 2,417 > t_{tabel} = 1,29053$ maka H_a diterima artinya terdapat pengaruh Pelayanan Disiplin terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.
- c. $t_{hitung} \text{ Budaya Organisasi} = -0,297 < t_{tabel} = 1,29053$ maka H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.
- d. $t_{hitung} \text{ Lingkungan Kerja} = 1,230 < t_{tabel} = 1,29053$ maka H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.

b. Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji simultan (f) dapat dilihat dari pada tabel 4.19 dibawah ini:

Tabel 4.19
Uji Simultan (Uji F)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|---|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 144.442 | 4 | 36.111 | 7.353 | .000 ^b |
| | Residual | 456.752 | 93 | 4.911 | | |
| | Total | 601.194 | 97 | | | |
| a. Dependent Variable: Y | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1 | | | | | | |

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 7,353, sedangkan F_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n-k-1$ atau $98-2-1 = 95$ yaitu sebesar 2.47, dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, $F_{hitung} 7,353 > F_{tabel} 2.47$ artinya H_0 ditolak dan H_{a5} diterima artinya terdapat pengaruh antara Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.

6. Uji Analisis Regresi Berganda

Hasil uji Regresi Linear Berganda dapat dilihat dari pada tabel 4.18 dibawah ini:

Tabel 4.20
Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6.808 | 3.785 | | 1.799 | .075 |
| | X1 | -.068 | .093 | -.067 | -.731 | .467 |
| | X2 | .175 | .072 | .344 | 2.417 | .018 |
| | X3 | -.031 | .104 | -.027 | -.297 | .767 |
| | X4 | .157 | .128 | .178 | 1.230 | .222 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2021.

Dari data uji hasil regresi linier berganda pada tabel di atas, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Kp = a + b_1Dp + b_2Ply + b_3Bo + b_4Lk + e$$

$$Kp = 6,808 + (-0,068)Dp + 0,175 Ply + (-0,031) Bo + 0,157 Lk + 3,785$$

Dan persamaan regresi di atas dapat di artikan bahwa:

- 1) Nilai konstan adalah sebesar 6,808 artinya jika variabel Disiplin (Dp), dan Pelayanan (Ply), Budaya Organisasi (Bo), Lingkungan Kerja (Lk) nilai 0, maka Kepuasan Pasien (Kp) nilainya 6,808.
- 2) Nilai Koefisien Disiplin adalah sebesar $-0,068$ artinya apabila variabel Disiplin (Dp) ditambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Pasien (Kp) turun sebesar $-0,068$ satuan dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan atau nilainya tetap. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara Disiplin dengan Kepuasan Pasien (Kp).
- 3) Nilai Koefisien Pelayanan adalah sebesar $0,175$ artinya apabila variabel Pelayanan (Ply) ditambah 1 satuan maka Kepuasan Pasien (Kp) naik sebesar $0,175$ satuan dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan atau nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Pelayanan (Ply) dengan Kepuasan Pasien (Kp)
- 4) Nilai Koefisien Budaya Organisasi adalah sebesar $-0,031$ artinya apabila variabel Budaya Organisasi (Bo) ditambah 1 satuan maka Kepuasan Pasien (Kp) turun sebesar $-0,031$ satuan dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan atau nilainya tetap. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara Budaya Organisasi (Bo) dengan Kepuasan Pasien (Kp)
- 5) Nilai Koefisien Lingkungan Kerja adalah sebesar $0,157$ artinya apabila variabel Lingkungan Kerja (Lk) ditambah 1 satuan maka

Kepuasan Pasien (Kp) turun sebesar 0,157 satuan dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan atau nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Lingkungan Kerja (Lk) dengan Kepuasan Pasien (Kp)

7. Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) dapat dilihat dari pada tabel 4.21 dibawah ini:

Tabel 4.21
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary ^b | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .490 ^a | .240 | .208 | 2.216 |
| a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2 | | | | |
| b. Dependent Variable: Y | | | | |

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan table di atas hasil koefisien determinasi dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,490 artinya kolerasi antara variabel Disiplin, pelayanan, gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terjadi hubungan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “pengaruh disiplin pelayanan, budaya organisasi, lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat” dengan jumlah Responden 98 Responden. Hasil peneliti ini menunjukkan bahwa Disiplin, budaya organisasi, dan lingkungan kerjajidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien.Sedangkan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

**1. Pengaruh Disiplin Terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas
Sitinjau Kecamatan Angkola Barat**

Persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini adalah:

$$Kp = 6,808 + (-0,068)Dp + 0,175 Ply + (-0,031) Bo + 0,157 Lk + 3,785$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan Disiplin sebesar 1 satuan akan menurunkan kepuasan pasien sebesar $(- 0,068)$ 1 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Berdasarkan hasil dari analisis uji t menunjukkan bahwa $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, $-t_{hitung} -(-0,731) < -t_{tabel} - 1,66105$ atau $t_{hitung} -0,731 > t_{tabel} 1,66105$ maka H_{01} diterima dan artinya H_{a1} ditolak. Dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh disiplin terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjau Kecamatan Angkola Barat secara Parsial.

Penelitian ini tidak sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Melayu S.P Hasibuan dalam bukunya yang berjudul manajemen sumber daya manusia edisi revisi yang menjelaskan disiplin didirikan dalam organisasi ataupun perusahaan karena tanpa adanya disiplin karyawan yang baik maka sebuah perusahaan akan sulit mencapai tujuannya.

Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Novira Kurniasari dalam penelitiannya yang berjudul hubungan disiplinkerja, lingkungankerja, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pada politeknik kesehatan menyimpulkan bahwa perbandingan antara disiplin kerja dengan kepuasan kerja yang sangat rendah dan tidak signifikan, hubungan

lingkungan kerja dan kepuasan kerja terdapat perbandingan yang signifikan, hubungan kompensasi dengan kepuasan kerja cukup kuat dan signifikan

2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat

Persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini adalah:

$$Kp = 6,808 + (-0,068)Dp + 0,175 Ply + (-0,031) Bo + 0,157 Lk + 3,785$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan Pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kinerja karyawan 0,175 1 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Berdasarkan hasil dari analisis uji t menunjukkan bahwa $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, $-t_{hitung} -2,417 < -t_{tabel} -1,66105$ atau $t_{hitung} 2,417 > t_{tabel} 1,66105$ maka H_{02} diterima dan artinya H_{a2} diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat secara parsial.

Penelitian ini sejalan dengan Teori yang dikemukakan oleh Melayu S.P Hasibuan dalam bukunya yang berjudul dasar-dasar perbankan yang menjelaskan bahwa pelayanan memberikan kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapannya dapat terpenuhi. Harapan tersebut dapat terpenuhi melalui pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Purwanti, Dkk, yang berjudul hubungan pelayanan

perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang dengan hasil penelitian yaitu Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang.

3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat

Persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini adalah:

$$Kp = 6,808 + (-0,068)Dp + 0,175 Ply + (-0,031) Bo + 0,157 Lk + 3,785$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan budaya organisasi sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar $(-0,031)$ 1 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Berdasarkan hasil dari analisis uji t menunjukkan bahwa $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, $-t_{hitung} - (-0,297) < -t_{tabel} - 1,66105$ atau $t_{hitung} - 0,297 > t_{tabel} 1,66105$ maka H_0 diterima dan artinya H_a ditolak. Dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat secara Parsial.

Penelitian ini tidak sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Wibowo dalam buku Hendy Tannady ia mengatakan Budaya Organisasi adalah budaya yang menjadi acuan di dalam suatu organisasi dimana terdapat sekelompok orang melakukan interaksi, budaya organisasi mencerminkan persepsi umum yang dilakukan oleh seluruh anggota organisasi.

Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Widyanto Eko Susetyo, dkk dalam penelitiannya yang

berjudul pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia divisi *consumer Area* cabang Surabaya, mereka menyatakan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan antara kepuasan kerja pegawai.

4. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat

Persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini adalah:

$$Kp = 6,808 + (-0,068)Dp + 0,175 Ply + (-0,031) Bo + 0,157 Lk + 3,785$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan lingkungan kerja sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,157 1 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Berdasarkan hasil dari analisis uji t menunjukkan bahwa $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, $-t_{hitung} - 1,230 < -t_{tabel} - 1,66105$ atau $t_{hitung} 1,230 > t_{tabel} 1,66105$ maka H_{04} diterima dan artinya H_{a4} ditolak. Dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat secara Parsial.

Penelitian ini tidak sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Widyanto Eko Susetyo, dkk, dalam jurnalnya yang berjudul pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia divisi *consumer Area* cabang Surabaya, yakni lingkungan kerja merupakan faktor yang

mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Lingkungan kerja dalam sebuah perusahaan terbagi dua yakni lingkungan kerja fisik dan non fisik.

Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Lulu Novena Sitinjak yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada karyawan PT.Mitra Pinasthika Rent Tangerang Selatan), menyatakan bahwa “Terdapat hubungan antara budaya lingkungan kerja dengan kepuasan, lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

5. Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat

Berdasarkan hasil analisis data uji F menunjukkan bahwa variabel Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja memiliki $F_{hitung} > F_{tabel}$, dimana $F_{hitung} 7,3,53 > F_{tabel} 2,00$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.

Adapun nilai *R square* adalah 0,240 atau sama dengan 2,4 %. Artinya pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen atau kepuasan pasien sebesar 2,4 % sedangkan 97,6 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan, diantaranya:

- b. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran dan integrasi para responden dalam menjawab pernyataan yang diberikan.
- c. Keterbatasan pada penggunaan variabel independen, hanya menggunakan disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Dari banyaknya keterbatasan penelitian ini peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian. Dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh antara disiplin terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat secara parsial. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} (-0,731) < -t_{tabel} -1,66105$ atau $t_{hitung} -0,731 > t_{tabel} 1,66105$
2. Terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat secara parsial. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} -2,417 < -t_{tabel} -1,66105$ atau $t_{hitung} 2,417 > t_{tabel} 1,66105$
3. Tidak terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat secara parsial. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} (-0,297) < -t_{tabel} -1,66105$ atau $t_{hitung} -0,297 > t_{tabel} 1,66105$
4. Tidak terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat secara parsial. Hal ini

dibuktikan dengan bahwa $t_{hitung} - 1,230 < -t_{tabel} - 1,66105$ atau $t_{hitung} 1,230 > t_{tabel} 1,66105$

5. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa terdapat pengaruh antara disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat secara simultan, yang dibuktikan dengan $F_{hitung} 7,353 > F_{tabel} 2,00$.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran, yaitu:

1. Bagi perawat di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat diharapkan agar lebih baik lagi kedepannya para pegawai makin disiplin, melayani dengan baik dan ramah, jenis atau stok obat-obatan di perbanyak, struktur organisasi harus semestinya sesuai dengan bagian atau jabatannya, puskesmas juga harus memberikan jaminan kepada para pasien apabila terjadi hal yang tidak diinginkan jika terjadi kesalahan dalam memberika obat dalam melayani para pasien dan agar pelayanan kesehatan masyarakat bias lebih berkembang dan lebih bagus.
2. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti pengaruh disiplin, Pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja yang sudah dimuat dalam penelitian ini agar menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, agar terlihat perbedaan dari hasil penelitian yang akan diteliti nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: RinekaCipta, 2014.
- Asnawi Nur & Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN-MALIKI Press, 2011.
- Bungin Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Semarang: PT KaryaToha Putra Semarang.
- Iskandar, *Keperawatan Profesional*, Jakarta: In Media, 2013.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kuncoro Mudrajad, *Metode Riset Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Marsono, *Metode Penelitian Kuantitatif Langkah Menyusun Skripsi, Tesis Atau Disertasi menggunakan Teknik Analisis Jalur*, Jakarta: In Media, 2016.
- Mulyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bogor: In Media, 2016.
- Nur M Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Prabu Anwar Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Quraish, M. Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2003.
- Hasibuan Melayu S.P , *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Jakarta: PT Bumi Aksara 2000.
- Dasar- Dasar Perbankan*, Jakarta: PT BumiAksara, 2002.
- Sunardi & Anita primastiwi, *Pengantar Bisnis konsep, Strategi dan Kasus*, Jakarta: PT Buku Seru, 2015.

Sri Vinna Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Sedarmayanti, *Manajemen Perbankan Modern*, Bandung: Bandar Maju, 2000.

Rusman Tedi, *Statistika Penelitian Aplikasi Dengan SPSS*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Tannady Hendy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Expert, 2017.

SumberJurnal

Ayu Ida Brahmasari dan Agus Suprateyo “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kinerja Perusahaan”, dalam *Jurnal Manajemen danKewirausahaan*, Vol. 10, No. 2, September 2008.

Efendi Januar Panjaitan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang bandung”, dalam *Derema Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2, September, 2016.

Eko Widyanto Susetyo, dkk, “Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Divisi *consumer Area* Cabang Surabaya”, dalam *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 1, No. 1, April 2014.

Kurniasari Novira, “Hubungan Disiplin Kerja, Lingkungan kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan kerja Dan Kinerja Pada Pegawai Politeknik Kesehatan”, dalam *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 15, No. 2, Desember 2014.

Monitorir Rodame Napitupulu, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan PasienRawatInapdi RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten PadangLawas Utara”, dalam *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Juli-Desember, 2018.

Novena Lulu Sitinjak, “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”, dalam *Jurnal Adminitrasi Bisnis*, Vol. 60, No. 2, Juli, 2018.

Purwanti Sri, dkk, “Hubungan Pelayanan Perawat Dalam Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang”, dalam *Jurnal Nursing New*, Vol. 2, No. 2, 2017.

Yunus Alamsyah & Ahmad Alim Bachri “Pengaruh Disiplin Kerja, Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi Pada PT. Bumi Barito Utama Cabang Banjarmasin”, dalam *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 1, No. 2, Juni 2013.

Sumber lain

Hasil wawancara dengan pegawai di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat, Sabtu Agustus 2020, pukul 09.30 Wib.

Hasil wawancara Ibu Eva pasien UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat, Sabtu 15 Agustus 2020, pukul 10.00 Wib.

Hasil wawancara Ibu Nurmina pasien UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat, Sabtu 15 Agustus 2020, pukul 10.15 Wib.

Hasil wawancara Ibu Elvi pasien UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat, Sabtu 15 Agustus 2020, pukul 10.00 Wib.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. DATA PRIBADI

Nama : **MASLI HARAHAHAP**
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tgl. Lahir : Sitinjak, 29 Desember 1998
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak Ke : 2 dari 5 bersaudara
Alamat Lengkap : Jln. Sibolga Km. 15 Kel. SitinjakKec. Angkola Barat
Kab. Tapanuli Selatan, Provinsi Sumatera Utara.
Motto : Jalani, Nikmati, Syukuri
Telepon/No.Hp : 082274735739
E-Mail : Masliharahap088@gmail.com

II. DATA ORANG TUA

Ayah : Parmonangan Harahap
Pekerjaan : Wiraswasta
Ibu : Nurliana Hutasuhut
Pekerjaan : Petani
Alamat : Jln. Sibolga KM 15Kel. SitinjakKec. Angkola Barat
Kab.Tapanuli Selatan, Provinsi Sumatera Utara.

III. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2004-2010 : SD N 100103 SITINJAK
Tahun 2010-2013 : SMP N 1 ANGKOLA BARAT
Tahun 2013-2016 : SMA N 1 ANGKOLA BARAT
Tahun 2016-2023 : Program Sarjana (S1) Ekonomi Syariah UIN Syekh
Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

**DATA PRIBADI PASIEN UPT PUSKESMAS SITINJAK KECAMATAN
ANGKOLA BARAT
(RESPONDEN)**

Kami mohon kesediaan bapak/Ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Nama :
Jenis Kelamin : L laki Per puan
Usia :
Jabatan/Pekerjaan :

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 Tidak Setuju (STS) |
|-----------------------|---------------|-----------------------|----------------------|------------------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

4. Semua jawaban bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

A. Variabel (Y) Kepuasan Pasien

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | Ketepatan Waktu Pelayanan | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Dokter dan perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat tepat waktu dalam melakukan pekerjaan dan melayani pasien | | | | | |
| 2 | Dokter dan perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat selalu ada atau hadir disaat pasien membutuhkan | | | | | |

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|----|----|-----|
| | Kesopanan dan Keramahan | SS | S | KS | TS | STS |
| 3 | Perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat ramah dan sopan kepada semua pasien | | | | | |

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | Tanggung Jawab | SS | S | KS | TS | STS |
| 4 | Dokter dan perawat secara langsung memberikan resep obat kepada pasien Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat | | | | | |

B. Variabel (X₁) Disiplin

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | Tujuan dan Kemampuan | SS | S | KS | TS | STS |
| 5 | Para perawat Sitinjak Kecamatan Angkola Barat di tempatkan sesuai Keahliannya | | | | | |

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|----|----|-----|
| | Teladan Pemimpin | SS | S | KS | TS | STS |
| 6 | Sikap Pimpinan dan Perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat baik kepada pasien yang datang berobat | | | | | |

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | Keadilan | SS | S | KS | TS | STS |
| 7 | Para perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat tidak membeda-bedakan semua pasien yang | | | | | |

| | | | | | | |
|--|----------------|--|--|--|--|--|
| | datang berobat | | | | | |
|--|----------------|--|--|--|--|--|

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | Ketegasan | SS | S | KS | TS | STS |
| 8 | Para perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat selalu tegas dalam bertindak untuk melayani para pasien | | | | | |

C. Variabel (X₂) Pelayanan

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|----|----|-----|
| | Keandalan | SS | S | KS | TS | STS |
| 9 | Perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat melakukan tindakan yang tepat kepada pasien yang datang berobat | | | | | |
| 10 | Resepsionis Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat cepat dalam melayani Pasien | | | | | |

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|----|----|-----|
| | Jaminan | SS | S | KS | TS | STS |
| 11 | Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat mempunyai perawat yang memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pasien | | | | | |
| 12 | Perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat memberikan rasa percaya kepada pasien untuk melayani masalah yang dihadapi pasien | | | | | |
| 13 | Perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat mampu menyakinkan pasien terhadap keamanan obat yang diberikan | | | | | |

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|----|----|-----|
| | Perhatian | SS | S | KS | TS | STS |
| 14 | Perawat Puskemas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat sabar memeriksa dan melayani pasien | | | | | |
| 15 | Perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pasien | | | | | |
| 16 | Perawat Puskemas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat mampumelayani pasien dengan penuh perhatian | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 17 | Perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat dapat memahami kebutuhan pasien | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | Daya Tanggap | SS | S | KS | TS | STS |
| 18 | Perawat Puskesmas Sitinjak Angkola Barat cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pasien | | | | | |
| 19 | Perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat memberikan informasi yang dibutuhkan pasien secara cepat | | | | | |

D. Variabel (X₃) Budaya Organisasi

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | Peraturan | SS | S | KS | TS | STS |
| 20 | Para perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat selalu melakukan pekerjaan sesuai aturan yang ada | | | | | |
| 21 | Dokter dan perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat selalu menaati peraturan yang berlaku | | | | | |

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | Jarak Dengan Atasan | SS | S | KS | TS | STS |
| 22 | Para perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat selalu menghormati dan menjaga sikap etika ketika berkomunikasi dengan pimpinan | | | | | |

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | Kepercayaan | SS | S | KS | TS | STS |
| 23 | Dokter dan perawat Puskesmas Sitinjak terbuka mengenai penyakit dan pengobatan yang dilakukan kepada pasien | | | | | |

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | Profesionalisme | SS | S | KS | TS | STS |
| 24 | Apabila diberikan tugas para perawat Puskesmas Kecamatan Angkola Barat selalu menyelesaikannya dengan cepat dan tepat | | | | | |

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | Integrasi | SS | S | KS | TS | STS |
| 25 | Dokter dan perawat Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat bekerja sama untuk menangani semua pasien yang datang berobat | | | | | |

E. Variabel (X₄) Lingkungan Kerja

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|----|----|-----|
| | Kebersihan | SS | S | KS | TS | STS |
| 26 | Fasilitas dan Pekarangan Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat dijaga dengan baik | | | | | |
| 27 | Lingkungan Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat bersih dan terpelihara | | | | | |

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | Keamanan | SS | S | KS | TS | STS |
| 28 | Bangunan-bangunan Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat tertata dan memiliki kualitas yang sangat baik | | | | | |
| 29 | Saya merasa aman dan nyaman di Puskesmas sitinjak Kecamatan Angkola Barat | | | | | |

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|----|----|-----|
| | Kebisingan | SS | S | KS | TS | STS |
| 30 | Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat jauh dari pusat keramaian dan kebisingan jalan raya | | | | | |
| 31 | Selama jam kerja tidak terdapat suara bising diarea Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat | | | | | |

Sitinjak, Juni 2021
Responden

()

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN PASIEN**

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/ibu memberikan penilaian aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang diberikan
4. Lembar soal terlampir:

| Indicator | No. soal | V | VR | TV |
|------------------------------|-----------------|----------|-----------|-----------|
| 1. Ketepatan Waktu Pelayanan | 1, 2 | | | |
| 2. Kesopanan dan Keramahan | 3 | | | |
| 3. Tanggung jawab | 4 | | | |

Catatan:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Padangsidempuan, Juni 2021

Validator

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M

NIP: 19790720 201101 2 005

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET DISIPLIN**

Petunjuk:

5. Kami mohon kiranya Bapak/ibu memberikan penilaian aspek soal-soal yang kami susun.
6. Berilah tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.
7. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang diberikan
8. Lembar soal terlampir

| Indikator | No. soal | V | VR | TV |
|-------------------------|-----------------|----------|-----------|-----------|
| 1. Tujuan dan Kemampuan | 5 | | | |
| 2. Teladan Pemimpin | 6 | | | |
| 3. Keadilan | 7 | | | |
| 4. Ketegasan | 8 | | | |

Catatan:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Padangsidempuan, Juni 2021
Validator

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP: 19790720 201101 2 005

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET PELAYANAN**

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/ibu memberikan penilaian spek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang diberikan
4. Lembar soal terlampir

| Indikator | No. soal | V | VR | TV |
|------------------|-----------------|----------|-----------|-----------|
| 1. Keandalan | 9,10 | | | |
| 2. Jaminan | 11,12,13 | | | |
| 3. Perhatian | 14,15,16,17 | | | |
| 4. Daya tanggap | 18,19 | | | |

Catatan:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Padangsidempuan, Juni 2021
Validator

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP: 19790720 201101 2 005

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET BUDAYA ORGANISASI**

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/ibu memberikan penilaian aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang diberikan
4. Lembar soal terlampir:

| Indikator | No. soal | V | VR | TV |
|------------------------|-----------------|----------|-----------|-----------|
| 1. Peraturan | 20,21 | | | |
| 2. Jarak dengan atasan | 22 | | | |
| 3. Kepercayaan | 23 | | | |
| 4. Profesionalisme | 24 | | | |
| 5. Integrasi | 25 | | | |

Catatan:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Juni 2021
Validator

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP: 19790720 201101 2 005

LEMBAR VALIDASI
ANGKET LINGKUNGAN KERJA

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/ibu memberikan penilaian aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang diberikan
4. Lembar soal terlampir:

| Indikator | No. soal | V | VR | TV |
|------------------|-----------------|----------|-----------|-----------|
| 1. Kebersihan | 26,27 | | | |
| 2. Keamanan | 28,29 | | | |
| 3. Kebisingan | 30,31 | | | |

Catatan:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Juni 2021
Validator

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP: 19790720 201101 2 005

Lampiran 2. Tabulasi Angket

Tabulasi Angket Disiplin (X1)

| No | 1 | 2 | 3 | 4 | Total |
|-----------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 7 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 |
| 8 | 5 | 4 | 3 | 2 | 14 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 13 | 4 | 2 | 4 | 5 | 15 |
| 14 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 |
| 15 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 25 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 26 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 29 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 31 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 33 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 34 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 |
| 35 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |

| | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|-----------|
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 2 | 15 |
| 38 | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 |
| 39 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 40 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 |
| 41 | 2 | 5 | 5 | 3 | 15 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 45 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 |
| 46 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 47 | 3 | 5 | 3 | 5 | 16 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 49 | 3 | 3 | 5 | 4 | 15 |
| 50 | 4 | 2 | 5 | 5 | 16 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 55 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 56 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 59 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 63 | 3 | 5 | 3 | 2 | 13 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 66 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 |
| 67 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 |
| 68 | 3 | 5 | 4 | 3 | 15 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 70 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 71 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 |
| 72 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |

| | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|-----------|
| 75 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 76 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 78 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 |
| 79 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 80 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 82 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 83 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 85 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 87 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 88 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 89 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 92 | 4 | 4 | 5 | 2 | 15 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 95 | 4 | 4 | 5 | 2 | 15 |
| 96 | 5 | 4 | 5 | 2 | 16 |
| 97 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 98 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 |

Tabulasi Angket Pelayanan (X2)

| No | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | Total |
|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|--------------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 54 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 43 |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 51 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 53 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 44 |
| 8 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 42 |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 11 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 41 |
| 12 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 46 |
| 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 45 |
| 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 49 |
| 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 52 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 45 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 43 |
| 22 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 40 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 53 |
| 24 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 51 |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 52 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 51 |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 48 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 53 |
| 32 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 33 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 43 |
| 34 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 35 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 33 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 43 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 42 |
| 38 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 39 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 52 |
| 40 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 38 |
| 41 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 52 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 44 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 40 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 50 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 38 |
| 51 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 54 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 50 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 58 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 60 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 43 |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 40 |
| 62 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 63 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 50 |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 42 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 68 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 45 |
| 69 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 70 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 44 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 71 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 45 |
| 72 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 74 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 75 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 51 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| 78 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 50 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 53 |
| 81 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 86 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 42 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 49 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 41 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 92 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 93 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 |
| 94 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 95 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 48 |
| 96 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 97 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 98 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 46 |

Tabulasi Angket Budaya Organisasi (X3)

| No | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Total |
|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 26 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 7 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 22 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 25 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 10 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 11 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 12 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 18 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 24 |
| 19 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 25 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 26 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 28 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 26 |
| 29 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 32 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 23 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 34 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 35 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 36 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 37 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |

| | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 39 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 25 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 41 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 42 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 26 |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 |
| 44 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 45 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 22 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 25 |
| 47 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 48 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 25 |
| 49 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 25 |
| 50 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 51 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 52 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 53 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 55 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 56 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 22 |
| 57 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 23 |
| 58 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 25 |
| 59 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 24 |
| 60 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 24 |
| 61 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 24 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 63 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 26 |
| 67 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 25 |
| 68 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 |
| 69 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 70 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 71 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 22 |
| 72 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 23 |
| 73 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 25 |
| 74 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 75 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 76 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 23 |

| | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 77 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 24 |
| 78 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 79 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 80 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 81 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 82 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 83 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 84 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 22 |
| 85 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 23 |
| 86 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 |
| 87 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 88 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 89 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 23 |
| 90 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 24 |
| 91 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 92 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 93 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 94 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 95 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 96 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 97 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 24 |
| 98 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 22 |

Tabulasi Angket Lingkungan Kerja (X4)

| No | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Total |
|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 24 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 7 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 8 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 21 |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 10 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 17 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 12 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 28 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 27 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 20 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 20 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 26 |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 26 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 28 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 29 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 25 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 25 |
| 33 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 35 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 36 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 |

| | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 38 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 40 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 41 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 42 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 25 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 44 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 45 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 22 |
| 50 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 23 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 54 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 19 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 26 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 58 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| 61 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 62 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 63 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 67 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 21 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 71 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 74 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 75 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |

| | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|-----------|
| 77 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 26 |
| 78 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 27 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 |
| 80 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 28 |
| 82 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 83 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 84 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 87 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 24 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 26 |
| 90 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 91 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 25 |
| 92 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 95 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 21 |
| 96 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 97 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 22 |
| 98 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |

Tabulasi Angket Kepuasan Pasien (Y)

| No | 1 | 2 | 3 | 4 | Total |
|-----------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 13 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 7 | 5 | 3 | 3 | 2 | 13 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 12 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 14 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 16 | 4 | 2 | 1 | 4 | 11 |
| 17 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 20 | 5 | 1 | 2 | 2 | 10 |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 22 | 5 | 3 | 4 | 1 | 13 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 25 | 5 | 1 | 4 | 4 | 14 |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 29 | 5 | 4 | 3 | 2 | 14 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 32 | 4 | 3 | 5 | 2 | 14 |
| 33 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 |
| 37 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 38 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 39 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 40 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 |
| 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 42 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 |

| | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|-----------|
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 45 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 46 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 51 | 4 | 5 | 5 | 1 | 15 |
| 52 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 2 | 15 |
| 59 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 62 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 1 | 12 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 66 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 |
| 67 | 5 | 4 | 3 | 2 | 14 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 72 | 4 | 2 | 4 | 5 | 15 |
| 73 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 75 | 4 | 4 | 5 | 1 | 14 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 78 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 80 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |

| | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|-----------|
| 81 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 |
| 82 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 83 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 85 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 86 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 |
| 87 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 90 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 91 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 92 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 93 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 94 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 95 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 96 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 97 | 3 | 5 | 5 | 3 | 16 |
| 98 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X2.11 | Pearson Correlation | .147 | -.006 | .233* | .218* | .039 | .048 | .015 | -.035 | .245* | .590** | 1 | .339** |
| | Sig. (2-tailed) | .147 | .952 | .021 | .031 | .700 | .642 | .882 | .730 | .015 | .000 | | .001 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| Total | Pearson Correlation | .656** | .607** | .645** | .648** | .750** | .463** | .706** | .566** | .318** | .372** | .339** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 | .001 | |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |

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

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

Output Budaya Organisasi(X3)

Correlations

| | | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | X3.6 | Total |
|-------|---------------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X3.1 | Pearson Correlation | 1 | -.184 | .122 | -.050 | .348** | .355** | .587** |
| | Sig. (2-tailed) | | .070 | .232 | .622 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| X3.2 | Pearson Correlation | -.184 | 1 | -.171 | -.097 | -.065 | -.162 | -.102 |
| | Sig. (2-tailed) | .070 | | .092 | .340 | .525 | .110 | .318 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| X3.3 | Pearson Correlation | .122 | -.171 | 1 | .171 | .284** | .577** | .672** |
| | Sig. (2-tailed) | .232 | .092 | | .093 | .005 | .000 | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| X3.4 | Pearson Correlation | -.050 | -.097 | .171 | 1 | -.007 | .354** | .402** |
| | Sig. (2-tailed) | .622 | .340 | .093 | | .942 | .000 | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| X3.5 | Pearson Correlation | .348** | -.065 | .284** | -.007 | 1 | .256* | .625** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .525 | .005 | .942 | | .011 | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| X3.6 | Pearson Correlation | .355** | -.162 | .577** | .354** | .256* | 1 | .816** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .110 | .000 | .000 | .011 | | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| Total | Pearson Correlation | .587** | -.102 | .672** | .402** | .625** | .816** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .318 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |

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

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

Output Lingkungan Kerja (X4)

Correlations

| | | X4.1 | X4.2 | X4.3 | X4.4 | X4.5 | X4.6 | Total |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X4.1 | Pearson Correlation | 1 | .372** | .763** | .219* | .169 | .118 | .791** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .030 | .096 | .246 | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| X4.2 | Pearson Correlation | .372** | 1 | .295** | .288** | .083 | .125 | .597** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .003 | .004 | .416 | .222 | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| X4.3 | Pearson Correlation | .763** | .295** | 1 | .248* | .095 | -.067 | .718** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .003 | | .014 | .351 | .514 | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| X4.4 | Pearson Correlation | .219* | .288** | .248* | 1 | .201* | .172 | .521** |
| | Sig. (2-tailed) | .030 | .004 | .014 | | .047 | .091 | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| X4.5 | Pearson Correlation | .169 | .083 | .095 | .201* | 1 | .562** | .481** |
| | Sig. (2-tailed) | .096 | .416 | .351 | .047 | | .000 | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| X4.6 | Pearson Correlation | .118 | .125 | -.067 | .172 | .562** | 1 | .454** |
| | Sig. (2-tailed) | .246 | .222 | .514 | .091 | .000 | | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| Total | Pearson Correlation | .791** | .597** | .718** | .521** | .481** | .454** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |

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

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

Output Kepuasan Pasien (Y)

Correlations

| | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Total |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | .202* | .353** | .201* | .535** |
| | Sig. (2-tailed) | | .046 | .000 | .047 | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| Y2 | Pearson Correlation | .202* | 1 | .481** | .448** | .772** |
| | Sig. (2-tailed) | .046 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| Y3 | Pearson Correlation | .353** | .481** | 1 | .271** | .731** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .007 | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| Y4 | Pearson Correlation | .201* | .448** | .271** | 1 | .753** |
| | Sig. (2-tailed) | .047 | .000 | .007 | | .000 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| Total | Pearson Correlation | .535** | .772** | .731** | .753** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |

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

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

Lampiran 4. Uji Reabilitas

Disiplin (X1)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .699 | 4 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X1.1 | 12.54 | 3.282 | .660 | .515 |
| X1.2 | 12.22 | 4.609 | .301 | .731 |
| X1.3 | 12.39 | 3.518 | .633 | .542 |
| X1.4 | 12.44 | 3.713 | .384 | .709 |

Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .783 | 11 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X2.1 | 41.14 | 19.299 | .537 | .754 |
| X2.2 | 41.26 | 20.151 | .494 | .760 |
| X2.3 | 41.28 | 20.057 | .546 | .755 |
| X2.4 | 41.30 | 19.035 | .515 | .757 |
| X2.5 | 41.35 | 18.435 | .654 | .739 |
| X2.6 | 41.04 | 21.256 | .330 | .778 |
| X2.7 | 41.27 | 18.898 | .600 | .746 |
| X2.8 | 41.34 | 19.586 | .404 | .773 |
| X2.9 | 40.89 | 22.451 | .187 | .790 |
| X2.10 | 41.31 | 22.256 | .258 | .783 |
| X2.11 | 41.32 | 22.466 | .225 | .785 |

Budaya Organisasi (X3)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .628 | 5 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X3.1 | 17.18 | 3.595 | .315 | .609 |
| X3.3 | 16.82 | 3.450 | .464 | .536 |
| X3.4 | 16.46 | 4.333 | .171 | .657 |
| X3.5 | 17.01 | 3.515 | .346 | .593 |
| X3.6 | 17.02 | 2.721 | .627 | .424 |

Lingkungan Kerja (X4)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .662 | 6 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X4.1 | 20.70 | 4.973 | .585 | .538 |
| X4.2 | 20.39 | 6.013 | .392 | .620 |
| X4.3 | 20.60 | 5.335 | .478 | .585 |
| X4.4 | 20.68 | 5.806 | .353 | .636 |
| X4.5 | 20.35 | 6.806 | .328 | .643 |
| X4.6 | 20.69 | 6.709 | .227 | .671 |

**Kepuasan Pasien (Y)
Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .651 | 4 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Y1 | 12.29 | 4.928 | .320 | .652 |
| Y2 | 12.57 | 3.608 | .552 | .498 |
| Y3 | 12.47 | 3.777 | .485 | .546 |
| Y4 | 12.72 | 3.253 | .418 | .617 |

Lampiran 5. Uji Analisis Deskriptif

Uji Deskriptif

Statistics

| | | Y | X1 | X2 | X3 | X4 |
|----------------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| N | Valid | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 16.68 | 16.53 | 45.35 | 26.05 | 24.73 |
| Std. Deviation | | 2.490 | 2.471 | 4.910 | 2.203 | 2.827 |
| Minimum | | 10 | 10 | 31 | 22 | 17 |
| Maximum | | 20 | 20 | 54 | 30 | 30 |

Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

a. UjiNormalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|----------------------------|
| N | | 98 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.16997286 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .061 |
| | Positive | .036 |
| | Negative | -.061 |
| Test Statistic | | .061 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

b. UjiHeteroskedastisitas

Correlations

| | | X1 | X2 | X3 | X4 | Unstandardized Residual |
|----------------|-------------------------|-------|-------|-------|--------|----------------------------|
| Spearman's rho | Correlation Coefficient | 1.000 | .143 | -.063 | .203* | -.041 |
| | Sig. (2-tailed) | . | .159 | .541 | .045 | .687 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| | | | | | | |
| X2 | Correlation Coefficient | .143 | 1.000 | .025 | .727** | .007 |
| | Sig. (2-tailed) | .159 | . | .807 | .000 | .947 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| | | | | | | |
| X3 | Correlation Coefficient | -.063 | .025 | 1.000 | -.094 | .028 |
| | Sig. (2-tailed) | .541 | .807 | . | .357 | .781 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------|--------|-------|-------|-------|
| X4 | Correlation Coefficient | .203* | .727** | -.094 | 1.000 | -.012 |
| | Sig. (2-tailed) | .045 | .000 | .357 | . | .904 |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |
| Unstandardized Residual | Correlation Coefficient | -.041 | .007 | .028 | -.012 | 1.000 |
| | Sig. (2-tailed) | .687 | .947 | .781 | .904 | . |
| | N | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 |

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

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

Lampiran 7. Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 8.416 | 2.738 | | 3.074 | .003 |
| | X1 | .433 | .080 | .495 | 5.440 | .000 |
| | X2 | .395 | .111 | .323 | 3.548 | .001 |

a. Dependent Variable: Y

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 629.920 | 2 | 314.960 | 40.719 | .000 ^b |
| | Residual | 611.056 | 79 | 7.735 | | |
| | Total | 1240.976 | 81 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

**Uji Koefisien Diterminasi (R²)
Model Summary^b**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .712 ^a | .508 | .495 | 2.781 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 8. Uji Analisis Regresi Berganda

**Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 8.416 | 2.738 | | 3.074 | .003 |
| | X1 | .433 | .080 | .495 | 5.440 | .000 |
| | X2 | .395 | .111 | .323 | 3.548 | .001 |

a. Dependent Variable: Y

Tabel r untuk df = 51-100

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah | | | | |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
| | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
| | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah | | | | |
| | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 1 | 0.9877 | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| 2 | 0.9000 | 0.9500 | 0.9800 | 0.9900 | 0.9990 |
| 3 | 0.8054 | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4 | 0.7293 | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5 | 0.6694 | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6 | 0.6215 | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7 | 0.5822 | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| 8 | 0.5494 | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| 9 | 0.5214 | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| 10 | 0.4973 | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11 | 0.4762 | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| 12 | 0.4575 | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| 13 | 0.4409 | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14 | 0.4259 | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15 | 0.4124 | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16 | 0.4000 | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17 | 0.3887 | 0.4555 | 0.5125 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18 | 0.3783 | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19 | 0.3687 | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20 | 0.3598 | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| 21 | 0.3515 | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| 22 | 0.3438 | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| 23 | 0.3365 | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| 24 | 0.3297 | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| 25 | 0.3233 | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| 26 | 0.3172 | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.5880 |
| 27 | 0.3115 | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.5790 |
| 28 | 0.3061 | 0.3610 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| 29 | 0.3009 | 0.3550 | 0.4158 | 0.4556 | 0.5620 |
| 30 | 0.2960 | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |
| 31 | 0.2913 | 0.3440 | 0.4032 | 0.4421 | 0.5465 |
| 32 | 0.2869 | 0.3388 | 0.3972 | 0.4357 | 0.5392 |
| 33 | 0.2826 | 0.3338 | 0.3916 | 0.4296 | 0.5322 |
| 34 | 0.2785 | 0.3291 | 0.3862 | 0.4238 | 0.5254 |
| 35 | 0.2746 | 0.3246 | 0.3810 | 0.4182 | 0.5189 |
| 36 | 0.2709 | 0.3202 | 0.3760 | 0.4128 | 0.5126 |
| 37 | 0.2673 | 0.3160 | 0.3712 | 0.4076 | 0.5066 |
| 38 | 0.2638 | 0.3120 | 0.3665 | 0.4026 | 0.5007 |
| 39 | 0.2605 | 0.3081 | 0.3621 | 0.3978 | 0.4950 |
| 40 | 0.2573 | 0.3044 | 0.3578 | 0.3932 | 0.4896 |
| 41 | 0.2542 | 0.3008 | 0.3536 | 0.3887 | 0.4843 |
| 42 | 0.2512 | 0.2973 | 0.3496 | 0.3843 | 0.4791 |
| 43 | 0.2483 | 0.2940 | 0.3457 | 0.3801 | 0.4742 |
| 44 | 0.2455 | 0.2907 | 0.3420 | 0.3761 | 0.4694 |
| 45 | 0.2429 | 0.2876 | 0.3384 | 0.3721 | 0.4647 |
| 46 | 0.2403 | 0.2845 | 0.3348 | 0.3683 | 0.4601 |
| 47 | 0.2377 | 0.2816 | 0.3314 | 0.3646 | 0.4557 |
| 48 | 0.2353 | 0.2787 | 0.3281 | 0.3610 | 0.4514 |
| 49 | 0.2329 | 0.2759 | 0.3249 | 0.3575 | 0.4473 |
| 50 | 0.2306 | 0.2732 | 0.3218 | 0.3542 | 0.4432 |

Tabel r untuk df = 51-100

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah | | | | |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
| | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
| | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah | | | | |
| | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 51 | 0.2284 | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52 | 0.2262 | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53 | 0.2241 | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54 | 0.2221 | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.4280 |
| 55 | 0.2201 | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56 | 0.2181 | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.4210 |
| 57 | 0.2162 | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58 | 0.2144 | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |
| 59 | 0.2126 | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.4110 |
| 60 | 0.2108 | 0.2500 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61 | 0.2091 | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62 | 0.2075 | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63 | 0.2058 | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64 | 0.2042 | 0.2423 | 0.1258 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65 | 0.2027 | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66 | 0.2012 | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67 | 0.1997 | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68 | 0.1982 | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69 | 0.1968 | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70 | 0.1954 | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71 | 0.1940 | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72 | 0.1927 | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73 | 0.1914 | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74 | 0.1901 | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75 | 0.1888 | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76 | 0.1876 | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77 | 0.1864 | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78 | 0.1852 | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79 | 0.1841 | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80 | 0.1829 | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |
| 81 | 0.1818 | 0.2159 | 0.2550 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82 | 0.1807 | 0.2146 | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83 | 0.1796 | 0.2133 | 0.2520 | 0.2780 | 0.3507 |
| 84 | 0.1786 | 0.2120 | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85 | 0.1775 | 0.2108 | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86 | 0.1765 | 0.2096 | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |
| 87 | 0.1755 | 0.2084 | 0.2463 | 0.2717 | 0.3430 |
| 88 | 0.1745 | 0.2072 | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89 | 0.1735 | 0.2061 | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90 | 0.1726 | 0.2050 | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |
| 91 | 0.1716 | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92 | 0.1707 | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93 | 0.1698 | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94 | 0.1689 | 0.2006 | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95 | 0.1680 | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96 | 0.1671 | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97 | 0.1663 | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98 | 0.1654 | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99 | 0.1646 | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |

Tabel r untuk df = 51-100

| | | | | | |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 100 | 0.1638 | 0.1946 | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|

Titik Presentase Distribusi t

d.f. = 1-200

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://Junaidichaniago.wordpress.com>

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

| df | Pr | 0.25 0.50 | 0.10 0.20 | 0.05 0.10 | 0.025 0.050 | 0.01 0.02 | 0.005 0.010 | 0.001 0.002 |
|-----------|-----------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| 1 | 1.00000 | 3.07768 | 6.31375 | 12.7062 | 31.8205 | 63.6567 | 318.308 | |
| 2 | 0.81650 | 1.88562 | 2.91999 | 4.30265 | 6.96456 | 9.92484 | 22.3271 | 84 |
| 3 | 0.76489 | 1.63774 | 2.35336 | 3.18245 | 4.54070 | 5.84091 | 10.2145 | 2 |
| 4 | 0.74070 | 1.53321 | 2.13185 | 2.77645 | 3.74695 | 4.60409 | 7.17318 | 3 |
| 5 | 0.72669 | 1.47588 | 2.01505 | 2.57058 | 3.36493 | 4.03214 | 5.89343 | |
| 6 | 0.71756 | 1.43976 | 1.94318 | 2.44691 | 3.14267 | 3.70743 | 5.20763 | |
| 7 | 0.71114 | 1.41492 | 1.89458 | 2.36462 | 2.99795 | 3.49948 | 4.78529 | |
| 8 | 0.70639 | 1.39682 | 1.85955 | 2.30600 | 2.89646 | 3.35539 | 4.50079 | |
| 9 | 0.70272 | 1.38303 | 1.83311 | 2.26216 | 2.82144 | 3.24984 | 4.29681 | |
| 10 | 0.69981 | 1.37218 | 1.81246 | 2.22814 | 2.76377 | 3.16927 | 4.14370 | |
| 11 | 0.69745 | 1.36343 | 1.79588 | 2.20099 | 2.71808 | 3.10581 | 4.02470 | |
| 12 | 0.69548 | 1.35622 | 1.78229 | 2.17881 | 2.68100 | 3.05454 | 3.92963 | |
| 13 | 0.69383 | 1.35017 | 1.77093 | 2.16037 | 2.65031 | 3.01228 | 3.85198 | |
| 14 | 0.69242 | 1.34503 | 1.76131 | 2.14479 | 2.62449 | 2.97684 | 3.78739 | |
| 15 | 0.69120 | 1.34061 | 1.75305 | 2.13145 | 2.60248 | 2.94671 | 3.73283 | |
| 16 | 0.69013 | 1.33676 | 1.74588 | 2.11991 | 2.58349 | 2.92078 | 3.68615 | |
| 17 | 0.68920 | 1.33338 | 1.73961 | 2.10982 | 2.56693 | 2.89823 | 3.64577 | |
| 18 | 0.68836 | 1.33039 | 1.73406 | 2.10092 | 2.55238 | 2.87844 | 3.61048 | |
| 19 | 0.68762 | 1.32773 | 1.72913 | 2.09302 | 2.53948 | 2.86093 | 3.57940 | |
| 20 | 0.68695 | 1.32534 | 1.72472 | 2.08596 | 2.52798 | 2.84534 | 3.55181 | |
| 21 | 0.68635 | 1.32319 | 1.72074 | 2.07961 | 2.51765 | 2.83136 | 3.52715 | |
| 22 | 0.68581 | 1.32124 | 1.71714 | 2.07387 | 2.50832 | 2.81876 | 3.50499 | |
| 23 | 0.68531 | 1.31946 | 1.71387 | 2.06866 | 2.49987 | 2.80734 | 3.48496 | |
| 24 | 0.68485 | 1.31784 | 1.71088 | 2.06390 | 2.49216 | 2.79694 | 3.46678 | |
| 25 | 0.68443 | 1.31635 | 1.70814 | 2.05954 | 2.48511 | 2.78744 | 3.45019 | |
| 26 | 0.68404 | 1.31497 | 1.70562 | 2.05553 | 2.47863 | 2.77871 | 3.43500 | |
| 27 | 0.68368 | 1.31370 | 1.70329 | 2.05183 | 2.47266 | 2.77068 | 3.42103 | |
| 28 | 0.68335 | 1.31253 | 1.70113 | 2.04841 | 2.46714 | 2.76326 | 3.40816 | |
| 29 | 0.68304 | 1.31143 | 1.69913 | 2.04523 | 2.46202 | 2.75639 | 3.39624 | |
| 30 | 0.68276 | 1.31042 | 1.69726 | 2.04227 | 2.45726 | 2.75000 | 3.38518 | |
| 31 | 0.68249 | 1.30946 | 1.69552 | 2.03951 | 2.45282 | 2.74404 | 3.37490 | |
| 32 | 0.68223 | 1.30857 | 1.69389 | 2.03693 | 2.44868 | 2.73848 | 3.36531 | |
| 33 | 0.68200 | 1.30774 | 1.69236 | 2.03452 | 2.44479 | 2.73328 | 3.35634 | |
| 34 | 0.68177 | 1.30695 | 1.69092 | 2.03224 | 2.44115 | 2.72839 | 3.34793 | |
| 35 | 0.68156 | 1.30621 | 1.68957 | 2.03011 | 2.43772 | 2.72381 | 3.34005 | |

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

| | | | | | | | |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 36 | 0.68137 | 1.30551 | 1.68830 | 2.02809 | 2.43449 | 2.71948 | 3.33262 |
| 37 | 0.68118 | 1.30485 | 1.68709 | 2.02619 | 2.43145 | 2.71541 | 3.32563 |
| 38 | 0.68100 | 1.30423 | 1.68595 | 2.02439 | 2.41257 | 2.71156 | 3.31903 |
| 39 | 0.68083 | 1.30364 | 1.68488 | 2.02269 | 2.42584 | 2.70791 | 3.31279 |
| 40 | 0.68067 | 1.30308 | 1.68385 | 2.02108 | 2.42326 | 2.70446 | 3.30688 |

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 t (df = 41 – 80)

| Pr df | 0.25 0.50 | 0.10 0.20 | 0.05 0.10 | 0.025 0.050 | 0.01 0.02 | 0.005 0.010 | 0.001 0.002 |
|------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 41 | 0.68052 | 1.30254 | 1.68288 | 2.01954 | 2.42080 | 2.70118 | 3.30127 |
| 42 | 0.68038 | 1.30204 | 1.68195 | 2.01808 | 2.41847 | 2.69807 | 3.29595 |
| 43 | 0.68024 | 1.30155 | 1.68107 | 2.01669 | 2.41625 | 2.69510 | 3.29089 |
| 44 | 0.68011 | 1.30109 | 1.68023 | 2.01537 | 2.41413 | 2.69228 | 3.28607 |
| 45 | 0.67998 | 1.30065 | 1.67943 | 2.01410 | 2.41212 | 2.68959 | 3.28148 |
| 46 | 0.67986 | 1.30023 | 1.67866 | 2.01290 | 2.41019 | 2.68701 | 3.27710 |
| 47 | 0.67975 | 1.29982 | 1.67793 | 2.01174 | 2.40835 | 2.68456 | 3.27291 |
| 48 | 0.67964 | 1.29944 | 1.67722 | 2.01063 | 2.40658 | 2.68220 | 3.26891 |
| 49 | 0.67953 | 1.29907 | 1.67655 | 2.00958 | 2.40489 | 2.67995 | 3.26508 |
| 50 | 0.67943 | 1.29871 | 1.67591 | 2.00856 | 2.40327 | 2.67779 | 3.26141 |
| 51 | 0.67933 | 1.29837 | 1.67528 | 2.00758 | 2.40172 | 2.67572 | 3.25789 |
| 52 | 0.67924 | 1.29805 | 1.67469 | 2.00665 | 2.40022 | 2.67373 | 3.25451 |
| 53 | 0.67915 | 1.29773 | 1.67412 | 2.00575 | 2.39879 | 2.67182 | 3.25127 |
| 54 | 0.67906 | 1.29743 | 1.67356 | 2.00488 | 2.39741 | 2.66998 | 3.24815 |
| 55 | 0.67898 | 1.29713 | 1.67303 | 2.00404 | 2.39608 | 2.66822 | 3.24515 |
| 56 | 0.67890 | 1.29685 | 1.67252 | 2.00324 | 2.39480 | 2.66651 | 3.24226 |
| 57 | 0.67882 | 1.29658 | 1.67203 | 2.00247 | 2.39357 | 2.66487 | 3.23948 |
| 58 | 0.67874 | 1.29632 | 1.67155 | 2.00172 | 2.39238 | 2.66329 | 3.23680 |
| 59 | 0.67867 | 1.29607 | 1.67109 | 2.00100 | 2.39123 | 2.66176 | 3.23421 |
| 60 | 0.67860 | 1.29582 | 1.67065 | 2.00030 | 2.39012 | 2.66028 | 3.23171 |
| 61 | 0.67853 | 1.29558 | 1.67022 | 1.99962 | 2.38905 | 2.65886 | 3.22930 |
| 62 | 0.67847 | 1.29536 | 1.66980 | 1.99897 | 2.38801 | 2.65748 | 3.22696 |
| 63 | 0.67840 | 1.29513 | 1.66940 | 1.99834 | 2.38701 | 2.65615 | 3.22471 |
| 64 | 0.67834 | 1.29492 | 1.66901 | 1.99773 | 2.38604 | 2.65485 | 3.22253 |
| 65 | 0.67828 | 1.29471 | 1.66864 | 1.99714 | 2.38510 | 2.65360 | 3.22041 |
| 66 | 0.67823 | 1.29451 | 1.66827 | 1.99656 | 2.38419 | 2.65239 | 3.21837 |
| 67 | 0.67817 | 1.29432 | 1.66792 | 1.99601 | 2.38330 | 2.65122 | 3.21639 |
| 68 | 0.67811 | 1.29413 | 1.66757 | 1.99547 | 2.38245 | 2.65008 | 3.21446 |
| 69 | 0.67806 | 1.29394 | 1.66724 | 1.99495 | 2.38161 | 2.64898 | 3.21260 |
| 70 | 0.67801 | 1.29376 | 1.66691 | 1.99444 | 2.38081 | 2.64790 | 3.21079 |
| 71 | 0.67796 | 1.29359 | 1.66660 | 1.99394 | 2.38002 | 2.64686 | 3.20903 |
| 72 | 0.67791 | 1.29342 | 1.66629 | 1.99346 | 2.37926 | 2.64585 | 3.20733 |
| 73 | 0.67787 | 1.29326 | 1.66600 | 1.99300 | 2.37852 | 2.64487 | 3.20567 |
| 74 | 0.67782 | 1.29310 | 1.66571 | 1.99254 | 2.37780 | 2.64391 | 3.20406 |
| 75 | 0.67778 | 1.29294 | 1.66543 | 1.99210 | 2.37710 | 2.64298 | 3.20249 |
| 76 | 0.67773 | 1.29279 | 1.66515 | 1.99167 | 2.37642 | 2.64208 | 3.20096 |
| 77 | 0.67769 | 1.29264 | 1.66488 | 1.99125 | 2.37576 | 2.64120 | 3.19948 |
| 78 | 0.67765 | 1.29250 | 1.66462 | 1.99085 | 2.37511 | 2.64034 | 3.19804 |

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

| | | | | | | | |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 79 | 0.67761 | 1.29236 | 1.66437 | 1.99045 | 2.37448 | 2.63950 | 3.19663 |
| 80 | 0.67757 | 1.29222 | 1.66412 | 1.99006 | 2.37387 | 2.63869 | 3.19526 |

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

| Pr df | 0.25 0.50 | 0.10 0.20 | 0.05 0.10 | 0.025 0.050 | 0.01 0.02 | 0.005 0.010 | 0.001 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 | 2.61258 | 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 Presentase Distribusi F

Probabilita = 0,05

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://Junaidichaniago.wordpress.com>

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita =
0,05**

| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | 161 | 199 | 216 | 225 | 230 | 234 | 237 | 239 | 241 | 242 | 243 | 244 | 245 | 245 | 246 |
| 2 | 18.51 | 19.00 | 19.16 | 19.25 | 19.30 | 19.33 | 19.35 | 19.37 | 19.38 | 19.40 | 19.40 | 19.41 | 19.42 | 19.42 | 19.43 |
| 3 | 10.13 | 9.55 | 9.28 | 9.12 | 9.01 | 8.94 | 8.89 | 8.85 | 8.81 | 8.79 | 8.76 | 8.74 | 8.73 | 8.71 | 8.70 |
| 4 | 7.71 | 6.94 | 6.59 | 6.39 | 6.26 | 6.16 | 6.09 | 6.04 | 6.00 | 5.96 | 5.94 | 5.91 | 5.89 | 5.87 | 5.86 |
| 5 | 6.61 | 5.79 | 5.41 | 5.19 | 5.05 | 4.95 | 4.88 | 4.82 | 4.77 | 4.74 | 4.70 | 4.68 | 4.66 | 4.64 | 4.62 |
| 6 | 5.99 | 5.14 | 4.76 | 4.53 | 4.39 | 4.28 | 4.21 | 4.15 | 4.10 | 4.06 | 4.03 | 4.00 | 3.98 | 3.96 | 3.94 |
| 7 | 5.59 | 4.74 | 4.35 | 4.12 | 3.97 | 3.87 | 3.79 | 3.73 | 3.68 | 3.64 | 3.60 | 3.57 | 3.55 | 3.53 | 3.51 |
| 8 | 5.32 | 4.46 | 4.07 | 3.84 | 3.69 | 3.58 | 3.50 | 3.44 | 3.39 | 3.35 | 3.31 | 3.28 | 3.26 | 3.24 | 3.22 |
| 9 | 5.12 | 4.26 | 3.86 | 3.63 | 3.48 | 3.37 | 3.29 | 3.23 | 3.18 | 3.14 | 3.10 | 3.07 | 3.05 | 3.03 | 3.01 |
| 10 | 4.96 | 4.10 | 3.71 | 3.48 | 3.33 | 3.22 | 3.14 | 3.07 | 3.02 | 2.98 | 2.94 | 2.91 | 2.89 | 2.86 | 2.85 |
| 11 | 4.84 | 3.98 | 3.59 | 3.36 | 3.20 | 3.09 | 3.01 | 2.95 | 2.90 | 2.85 | 2.82 | 2.79 | 2.76 | 2.74 | 2.72 |
| 12 | 4.75 | 3.89 | 3.49 | 3.26 | 3.11 | 3.00 | 2.91 | 2.85 | 2.80 | 2.75 | 2.72 | 2.69 | 2.66 | 2.64 | 2.62 |
| 13 | 4.67 | 3.81 | 3.41 | 3.18 | 3.03 | 2.92 | 2.83 | 2.77 | 2.71 | 2.67 | 2.63 | 2.60 | 2.58 | 2.55 | 2.53 |
| 14 | 4.60 | 3.74 | 3.34 | 3.11 | 2.96 | 2.85 | 2.76 | 2.70 | 2.65 | 2.60 | 2.57 | 2.53 | 2.51 | 2.48 | 2.46 |
| 15 | 4.54 | 3.68 | 3.29 | 3.06 | 2.90 | 2.79 | 2.71 | 2.64 | 2.59 | 2.54 | 2.51 | 2.48 | 2.45 | 2.42 | 2.40 |
| 16 | 4.49 | 3.63 | 3.24 | 3.01 | 2.85 | 2.74 | 2.66 | 2.59 | 2.54 | 2.49 | 2.46 | 2.42 | 2.40 | 2.37 | 2.35 |
| 17 | 4.45 | 3.59 | 3.20 | 2.96 | 2.81 | 2.70 | 2.61 | 2.55 | 2.49 | 2.45 | 2.41 | 2.38 | 2.35 | 2.33 | 2.31 |
| 18 | 4.41 | 3.55 | 3.16 | 2.93 | 2.77 | 2.66 | 2.58 | 2.51 | 2.46 | 2.41 | 2.37 | 2.34 | 2.31 | 2.29 | 2.27 |
| 19 | 4.38 | 3.52 | 3.13 | 2.90 | 2.74 | 2.63 | 2.54 | 2.48 | 2.42 | 2.38 | 2.34 | 2.31 | 2.28 | 2.26 | 2.23 |
| 20 | 4.35 | 3.49 | 3.10 | 2.87 | 2.71 | 2.60 | 2.51 | 2.45 | 2.39 | 2.35 | 2.31 | 2.28 | 2.25 | 2.22 | 2.20 |
| 21 | 4.32 | 3.47 | 3.07 | 2.84 | 2.68 | 2.57 | 2.49 | 2.42 | 2.37 | 2.32 | 2.28 | 2.25 | 2.22 | 2.20 | 2.18 |
| 22 | 4.30 | 3.44 | 3.05 | 2.82 | 2.66 | 2.55 | 2.46 | 2.40 | 2.34 | 2.30 | 2.26 | 2.23 | 2.20 | 2.17 | 2.15 |
| 23 | 4.28 | 3.42 | 3.03 | 2.80 | 2.64 | 2.53 | 2.44 | 2.37 | 2.32 | 2.27 | 2.24 | 2.20 | 2.18 | 2.15 | 2.13 |
| 24 | 4.26 | 3.40 | 3.01 | 2.78 | 2.62 | 2.51 | 2.42 | 2.36 | 2.30 | 2.25 | 2.22 | 2.18 | 2.15 | 2.13 | 2.11 |
| 25 | 4.24 | 3.39 | 2.99 | 2.76 | 2.60 | 2.49 | 2.40 | 2.34 | 2.28 | 2.24 | 2.20 | 2.16 | 2.14 | 2.11 | 2.09 |
| 26 | 4.23 | 3.37 | 2.98 | 2.74 | 2.59 | 2.47 | 2.39 | 2.32 | 2.27 | 2.22 | 2.18 | 2.15 | 2.12 | 2.09 | 2.07 |
| 27 | 4.21 | 3.35 | 2.96 | 2.73 | 2.57 | 2.46 | 2.37 | 2.31 | 2.25 | 2.20 | 2.17 | 2.13 | 2.10 | 2.08 | 2.06 |
| 28 | 4.20 | 3.34 | 2.95 | 2.71 | 2.56 | 2.45 | 2.36 | 2.29 | 2.24 | 2.19 | 2.15 | 2.12 | 2.09 | 2.06 | 2.04 |
| 29 | 4.18 | 3.33 | 2.93 | 2.70 | 2.55 | 2.43 | 2.35 | 2.28 | 2.22 | 2.18 | 2.14 | 2.10 | 2.08 | 2.05 | 2.03 |
| 30 | 4.17 | 3.32 | 2.92 | 2.69 | 2.53 | 2.42 | 2.33 | 2.27 | 2.21 | 2.16 | 2.13 | 2.09 | 2.06 | 2.04 | 2.01 |
| 31 | 4.16 | 3.30 | 2.91 | 2.68 | 2.52 | 2.41 | 2.32 | 2.25 | 2.20 | 2.15 | 2.11 | 2.08 | 2.05 | 2.03 | 2.00 |
| 32 | 4.15 | 3.29 | 2.90 | 2.67 | 2.51 | 2.40 | 2.31 | 2.24 | 2.19 | 2.14 | 2.10 | 2.07 | 2.04 | 2.01 | 1.99 |
| 33 | 4.14 | 3.28 | 2.89 | 2.66 | 2.50 | 2.39 | 2.30 | 2.23 | 2.18 | 2.13 | 2.09 | 2.06 | 2.03 | 2.00 | 1.98 |
| 34 | 4.13 | 3.28 | 2.88 | 2.65 | 2.49 | 2.38 | 2.29 | 2.23 | 2.17 | 2.12 | 2.08 | 2.05 | 2.02 | 1.99 | 1.97 |
| 35 | 4.12 | 3.27 | 2.87 | 2.64 | 2.49 | 2.37 | 2.29 | 2.22 | 2.16 | 2.11 | 2.07 | 2.04 | 2.01 | 1.99 | 1.96 |
| 36 | 4.11 | 3.26 | 2.87 | 2.63 | 2.48 | 2.36 | 2.28 | 2.21 | 2.15 | 2.11 | 2.07 | 2.03 | 2.00 | 1.98 | 1.95 |
| 37 | 4.11 | 3.25 | 2.86 | 2.63 | 2.47 | 2.36 | 2.27 | 2.20 | 2.14 | 2.10 | 2.06 | 2.02 | 2.00 | 1.97 | 1.95 |
| 38 | 4.10 | 3.24 | 2.85 | 2.62 | 2.46 | 2.35 | 2.26 | 2.19 | 2.14 | 2.09 | 2.05 | 2.02 | 1.99 | 1.96 | 1.94 |
| 39 | 4.09 | 3.24 | 2.85 | 2.61 | 2.46 | 2.34 | 2.26 | 2.19 | 2.13 | 2.08 | 2.04 | 2.01 | 1.98 | 1.95 | 1.93 |
| 40 | 4.08 | 3.23 | 2.84 | 2.61 | 2.45 | 2.34 | 2.25 | 2.18 | 2.12 | 2.08 | 2.04 | 2.00 | 1.97 | 1.95 | 1.92 |
| 41 | 4.08 | 3.23 | 2.83 | 2.60 | 2.44 | 2.33 | 2.24 | 2.17 | 2.12 | 2.07 | 2.03 | 2.00 | 1.97 | 1.94 | 1.92 |
| 42 | 4.07 | 3.22 | 2.83 | 2.59 | 2.44 | 2.32 | 2.24 | 2.17 | 2.11 | 2.06 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.94 | 1.91 |
| 43 | 4.07 | 3.21 | 2.82 | 2.59 | 2.43 | 2.32 | 2.23 | 2.16 | 2.11 | 2.06 | 2.02 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.91 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 44 | 4.06 | 3.21 | 2.82 | 2.58 | 2.43 | 2.31 | 2.23 | 2.16 | 2.10 | 2.05 | 2.01 | 1.98 | 1.95 | 1.92 | 1.90 |
| 45 | 4.06 | 3.20 | 2.81 | 2.58 | 2.42 | 2.31 | 2.22 | 2.15 | 2.10 | 2.05 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.92 | 1.89 |

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 46 | 4.05 | 3.20 | 2.81 | 2.57 | 2.42 | 2.30 | 2.22 | 2.15 | 2.09 | 2.04 | 2.00 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.89 |
| 47 | 4.05 | 3.20 | 2.80 | 2.57 | 2.41 | 2.30 | 2.21 | 2.14 | 2.09 | 2.04 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.91 | 1.88 |
| 48 | 4.04 | 3.19 | 2.80 | 2.57 | 2.41 | 2.29 | 2.21 | 2.14 | 2.08 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.88 |
| 49 | 4.04 | 3.19 | 2.79 | 2.56 | 2.40 | 2.29 | 2.20 | 2.13 | 2.08 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.88 |
| 50 | 4.03 | 3.18 | 2.79 | 2.56 | 2.40 | 2.29 | 2.20 | 2.13 | 2.07 | 2.03 | 1.99 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.87 |
| 51 | 4.03 | 3.18 | 2.79 | 2.55 | 2.40 | 2.28 | 2.20 | 2.13 | 2.07 | 2.02 | 1.98 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.87 |
| 52 | 4.03 | 3.18 | 2.78 | 2.55 | 2.39 | 2.28 | 2.19 | 2.12 | 2.07 | 2.02 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.89 | 1.86 |
| 53 | 4.02 | 3.17 | 2.78 | 2.55 | 2.39 | 2.28 | 2.19 | 2.12 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.86 |
| 54 | 4.02 | 3.17 | 2.78 | 2.54 | 2.39 | 2.27 | 2.18 | 2.12 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.86 |
| 55 | 4.02 | 3.16 | 2.77 | 2.54 | 2.38 | 2.27 | 2.18 | 2.11 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.88 | 1.85 |
| 56 | 4.01 | 3.16 | 2.77 | 2.54 | 2.38 | 2.27 | 2.18 | 2.11 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.85 |
| 57 | 4.01 | 3.16 | 2.77 | 2.53 | 2.38 | 2.26 | 2.18 | 2.11 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.85 |
| 58 | 4.01 | 3.16 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.26 | 2.17 | 2.10 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.87 | 1.84 |
| 59 | 4.00 | 3.15 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.26 | 2.17 | 2.10 | 2.04 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.84 |
| 60 | 4.00 | 3.15 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.25 | 2.17 | 2.10 | 2.04 | 1.99 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.84 |
| 61 | 4.00 | 3.15 | 2.76 | 2.52 | 2.37 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.04 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.86 | 1.83 |
| 62 | 4.00 | 3.15 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 63 | 3.99 | 3.14 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 64 | 3.99 | 3.14 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.24 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 65 | 3.99 | 3.14 | 2.75 | 2.51 | 2.36 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.85 | 1.82 |
| 66 | 3.99 | 3.14 | 2.74 | 2.51 | 2.35 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.82 |
| 67 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.51 | 2.35 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.02 | 1.98 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.82 |
| 68 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.51 | 2.35 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.02 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.82 |
| 69 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.50 | 2.35 | 2.23 | 2.15 | 2.08 | 2.02 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.86 | 1.84 | 1.81 |
| 70 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.50 | 2.35 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.02 | 1.97 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.84 | 1.81 |
| 71 | 3.98 | 3.13 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.97 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.81 |
| 72 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.81 |
| 73 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.81 |
| 74 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.22 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.85 | 1.83 | 1.80 |
| 75 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.49 | 2.34 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.83 | 1.80 |
| 76 | 3.97 | 3.12 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.80 |
| 77 | 3.97 | 3.12 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.80 |
| 78 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.80 |
| 79 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 |
| 80 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.21 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.84 | 1.82 | 1.79 |
| 81 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.48 | 2.33 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.82 | 1.79 |
| 82 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.48 | 2.33 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 83 | 3.96 | 3.11 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 84 | 3.95 | 3.11 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.95 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 85 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 86 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 |
| 87 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.20 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.83 | 1.81 | 1.78 |
| 88 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.20 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.81 | 1.78 |
| 89 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.47 | 2.32 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 90 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.47 | 2.32 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita =
0,05**

| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 91 | 3.95 | 3.10 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 92 | 3.94 | 3.10 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.94 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 93 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 94 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 |
| 95 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 96 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.19 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 97 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.19 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 98 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 99 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 100 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 101 | 3.94 | 3.09 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.93 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 102 | 3.93 | 3.09 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 103 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.76 |
| 104 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.76 |
| 105 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.81 | 1.79 | 1.76 |
| 106 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.79 | 1.76 |
| 107 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.18 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.79 | 1.76 |
| 108 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.18 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 109 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 110 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 111 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 112 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 113 | 3.93 | 3.08 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.92 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 114 | 3.92 | 3.08 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.75 |
| 115 | 3.92 | 3.08 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.75 |
| 116 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.75 |
| 117 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.80 | 1.78 | 1.75 |
| 118 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.80 | 1.78 | 1.75 |
| 119 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.78 | 1.75 |
| 120 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.78 | 1.75 |
| 121 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.17 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 122 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.17 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 123 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 124 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.44 | 2.29 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 125 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.44 | 2.29 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 126 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.44 | 2.29 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 127 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.44 | 2.29 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.91 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 128 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.44 | 2.29 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.91 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 129 | 3.91 | 3.07 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.74 |
| 130 | 3.91 | 3.07 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.74 |
| 131 | 3.91 | 3.07 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.74 |
| 132 | 3.91 | 3.06 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.79 | 1.77 | 1.74 |
| 133 | 3.91 | 3.06 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.79 | 1.77 | 1.74 |
| 134 | 3.91 | 3.06 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.79 | 1.77 | 1.74 |
| 135 | 3.91 | 3.06 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.82 | 1.79 | 1.77 | 1.74 |

Gambar 1



Keterangan : Pengisian Angket Oleh Bapak Samsul Bahri dan Ibu Lena Simbolon

Gambar 2



Keterangan : Pengisian Angket Oleh Ibu Mariana

Gambar 3



Keterangan : Pengisian Angket Oleh Bapak Godang Hutasuhut

Gambar 4



Keterangan : Pengisian Angket Oleh Bapak Subuhuddin Harahap

Gambar 5



Keterangan : Pengisian Angket Oleh Bapak Porkas Dalimunte

Gambar 6



Keterangan : Pengisian Angket Oleh Ibu Rika Epriyanti dan Asriyani

Gambar 7



Keterangan : Pengisian Angket Oleh Ibu Masnani

Gambar 8



Keterangan : Pengisian Angket Oleh Ibu Devi Ariani

Gambar 9



Keterangan : Pengisian Angket Oleh Ibu Nefi dan Nurliana

Gambar 10



Keterangan : Pengisian Angket Oleh Ibu Koima



**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 : 1502 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/06/2021
Aspek : -
Materi : Penunjukan Pembimbing Skripsi

30 Juni 2021

Yth. Bapak/Ibu;

1. Budi Gautama Siregar : Pembimbing I
2. Windari : Pembimbing II

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

Nama : Masli Harahap
NIM : 1640200125
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu 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
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 : 412 /In.14/G.1/G.4b/TL.00/02/2020
: Mohon Izin Pra Riset

12 Februari 2020

ke: Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.


Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Masli Harahap
NIM : 1640200125
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul: " Pengaruh Disiplin Pelayanan Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat ".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

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

dan Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Penyusunan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



**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 : 1093 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/04/2021
Hal : Mohon Izin Riset

30 April 2021

Yth. Kepala PUSKESMAS Sitinjak Kec. Angkola Barat

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Masli Harahap
NIM : 1640200125
Semester : X (Sepuluh)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien".

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.



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 : 1164 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/05/2021
Hal : Mohon Izin Riset

25 Mei 2021

Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Selatan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Masli Harahap
NIM : 1640200125
Semester : X (Sepuluh)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sitinjau Kecamatan Angkola Barat".

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 TAPANULI SELATAN
DINAS KESEHATAN DAERAH
KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH TAPANULI SELATAN
JL. PROF. LAFRAN PANE - SIPIROK
Kode Pos 22742 Telepon. (0634) 4345033

Sipirok, 07 - JUNI - 2021

Nomor : 446.1/ 2712 / 2021
Sifat : Penting
Aspek : -
Perihal : Rekomendasi Izin Riset

Kepada YTh. :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan
di -

Tempat

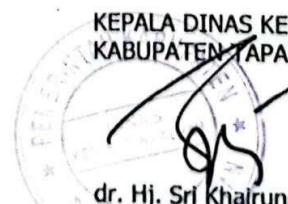
Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan No. 1164/In.14/G/.4c/TL.00/05/2021 Tanggal 25 Mei 2021 perihal Permohonan Izin Riset an. Masli harahap, dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

Nama : Masli Harahap
NPM : 1640200125
Semester : X (Sepuluh)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pasien di UPT. Puskesmas Sitingjak Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2020.

Dalam melaksanakan kegiatan dimaksud diminta kepada semua pihak agar tetap memperhatikan etika dan kepatutan sesuai Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku dalam pendidikan dan pemerintahan, serta untuk kepentingan di Kabupaten Tapanuli Selatan, maka diminta kepada saudara agar menyampaikan 1 eksemplar laporan kegiatan Riset dimaksud ke Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Selatan.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

KEPALA DINAS KESEHATAN DAERAH
KABUPATEN TAPANULI SELATAN



dr. Hj. Sri Khalrunnisa, MH
PEMBINA TK. I
NIP.19711226 200212 2 008



DINAS KESEHATAN DAERAH KABUPATEN TAPANULI SELATAN

UPT PUSKESMAS SITINJAK

JL. Sibolga KM 14 Kel.SitinjakKecamatanAngkola Barat
Email.puskesmassitinjak86@gmail.com KodePos 22736



SURAT IZIN RISET

NOMOR : 440 / 2350 / PUSK / 2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ANDRI BAKTI, MKM**
Nip : 19740101 199603 1 002
Jabatan : Kepala UPT Puskesmas Sitinjak

Dengan Ini menyatakan bahwa Mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan a.n :

Nama : **MASLI HARAHAHAP**
NIM : 1640200125
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : " Pengaruh Disiplin, Pelayanan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien.

Telah melakukan Riset di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat.
Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Sitinjak, 06 Juli 2021
**KEPALA UPT PUSKESMAS SITINJAK
KECAMATAN ANGKOLA BARAT**



ANDRI BAKTI, MKM
NIP. 19740101 199603 1 002