

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN KIS DI PUSKESMAS KOTA SELATAN**

OLEH:

**Rizka Nur Safira
NIM. 931 416 058**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



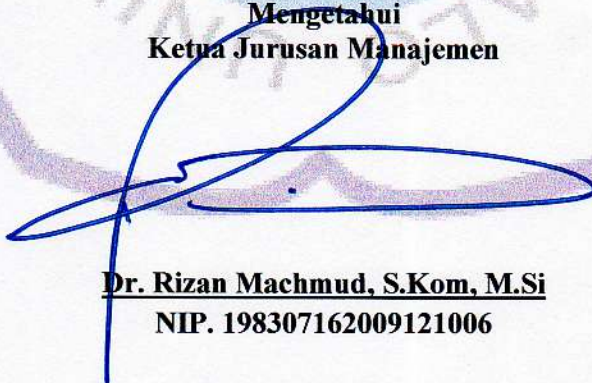
**Tineke Wolok, S.T,M.M
NIP. 19730523 200604 2 002**

Pembimbing II



**Andi Juanna, S.Pd, M.Sc
NIP. 19841126 201012 1 004**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen**



**Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si
NIP. 198307162009121006**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEEN KIS DI PUSKESMAS KOTA SELATAN**

OLEH :

RIZKA NUR SAFIRA

NIM. 931 416 058

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI

HARI/TANGGAL : JUM'AT, 11 JUNI 2021

WAKTU : 13.00 WITA

PENGUJI

1. **YULINDA L ISMAIL, M.Si**
NIP. 197607042005012002
2. **UMIN KANGO, S.Pd, M.Si**
NIP. 197910122005012001
3. **TINEKE WOLOK, ST.,M.M.**
NIP. 197305232006042002
4. **ANDI JUANNA, S.Pd.,M.Sc**
NIP. 198411262010121004

TANDA TANGAN

1

2

3

4

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

DR. MUHAMMAD AMIR ARHAM, M.E

NIP. 197207252006041002

ABSTRAK

Rizka Nur Safira. 931 416 058. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien KIS di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo.* Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Ibu **Tineke Wolok, S.T, M.M** selaku pembimbing I dan Bapak **Andi Juanna, S.pd, M.Sc** selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien KIS di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang konsumen yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria sampel yang telah ditentukan. Analisis data penelitian ini yakni analisis kuantitatif regresi sederhana. Dengan menggunakan rumus slovin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} untuk kualitas pelayanan diperoleh sebesar 0,759 sedangkan nilai r_{table} tingkat signifikan 5% sebesar 0,361. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Adapun nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,496. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 49,6% variable kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan. Sedangkan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh factor lain seperti biaya perawatan, lokasi, fasilitas dan image.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayan, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Rizka Nur Safira. 931 416 058. 2021. *The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction of KIS Participants at Puskesmas (Public Health Center) Kota Selatan, Gorontalo City.* Undergraduate Thesis, Bachelor's Degree Program in Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is **Tineke Wolok, S.T, M.M**, and the co-supervisor is **Andi Juanna, S.Pd, M.Sc.**

This research aims to determine the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction of KIS Participants at *Puskesmas* (Public Health Center) Kota Selatan, Gorontalo City. The research samples are 100 participants that accidentally meet with the researcher. The data collection is done by distributing a questionnaire to the respondents who have met the predetermined sample criteria. At the same time, data analysis in this research uses simple regression quantitative analysis with slovin formula.

The research finding shows that the value of r_{count} for service quality is 0,759, and the value of r_{table} in the significance level of 5% is 0,361. Thus, H_0 is rejected, and H_1 is accepted. The value of the coefficient of determination or R square is 0,496. This is indicated that the amount of 49,6% patient satisfaction variable can be influenced by service quality at *Puskesmas* Kota Selatan. While the rest for 50,4 is influenced by other factors such as cost of care, location, facility, and image.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

