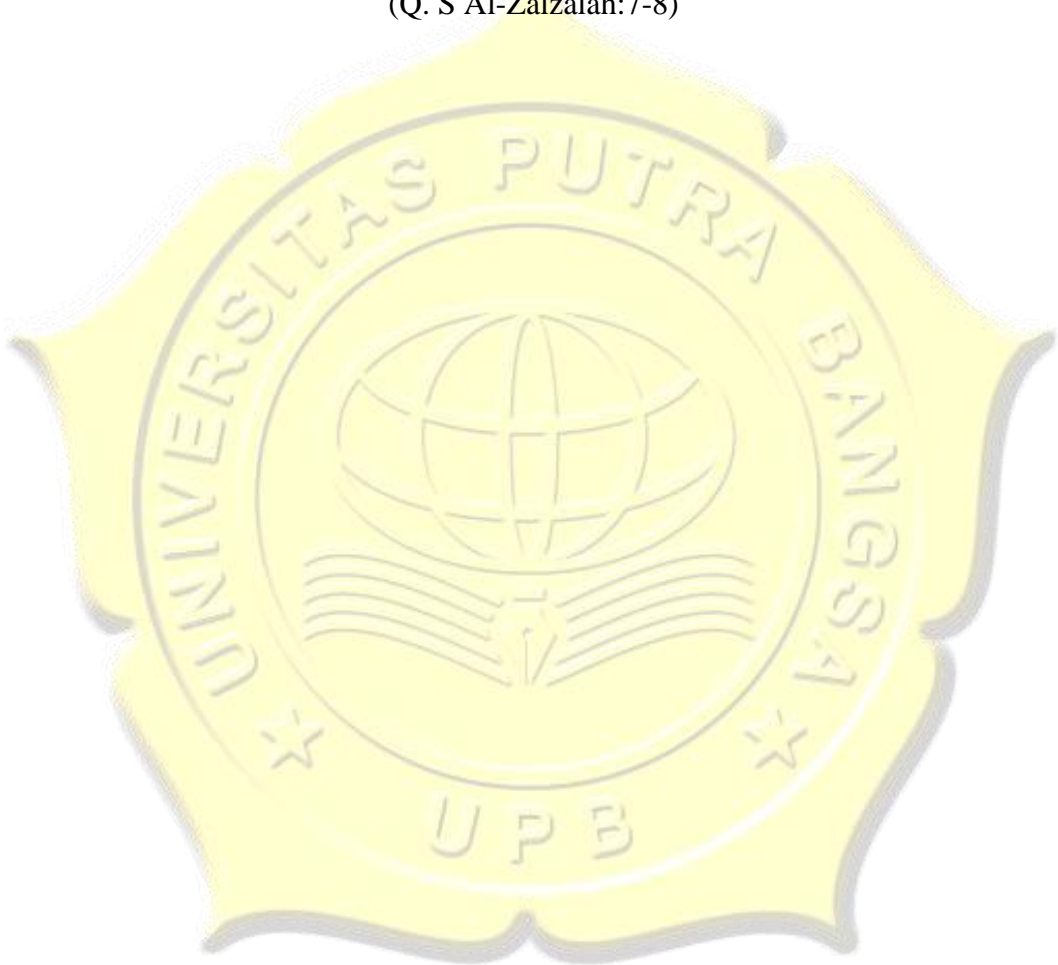


HALAMAN MOTTO

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarahpun, niscaya dia akan melihat (balasannya). Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarahpun, niscaya dia akan melihat (balasannya).”

(Q. S Al-Zalzalah:7-8)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberi kemudahan dalam menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) dengan baik.

Terimakasih atas motivasi, dukungan dan doa dari semua pihak yang telah ikut serta dalam penyelesaian pembuatan menyelesaikan karya ilmiah (skripsi). Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia penulis ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karuniaNya lah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Istri dan anak ku tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan untuk kesuksesan penulis.
3. Orang tua tersayang yang senantiasa memberikan doa dan dukungan tanpa henti.
4. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan.
5. Teman-teman di Universitas Putra Bangsa.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of service quality, facilities and trust on patient satisfaction at the RSUD Siaga Medika Banyumas Polyclinic, both partially and simultaneously. This research is a survey research with 100 respondents. Data collection uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability, while data analysis uses multiple linear regression analysis (t test and F test), which has previously been carried out prerequisite analysis tests including normality, multicollinearity and heteroscedasticity tests. After data analysis, the following results and conclusions were obtained: Service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction at the RSUD Siaga Medika Banyumas Polyclinic. Facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction at the RSUD Siaga Medika Banyumas Polyclinic. Trust has a positive and significant effect on patient satisfaction at the RSUD Siaga Medika Banyumas Polyclinic. Quality of service, facilities and trust simultaneously have a significant effect on patient satisfaction at the RSUD Siaga Medika Banyumas Polyclinic.

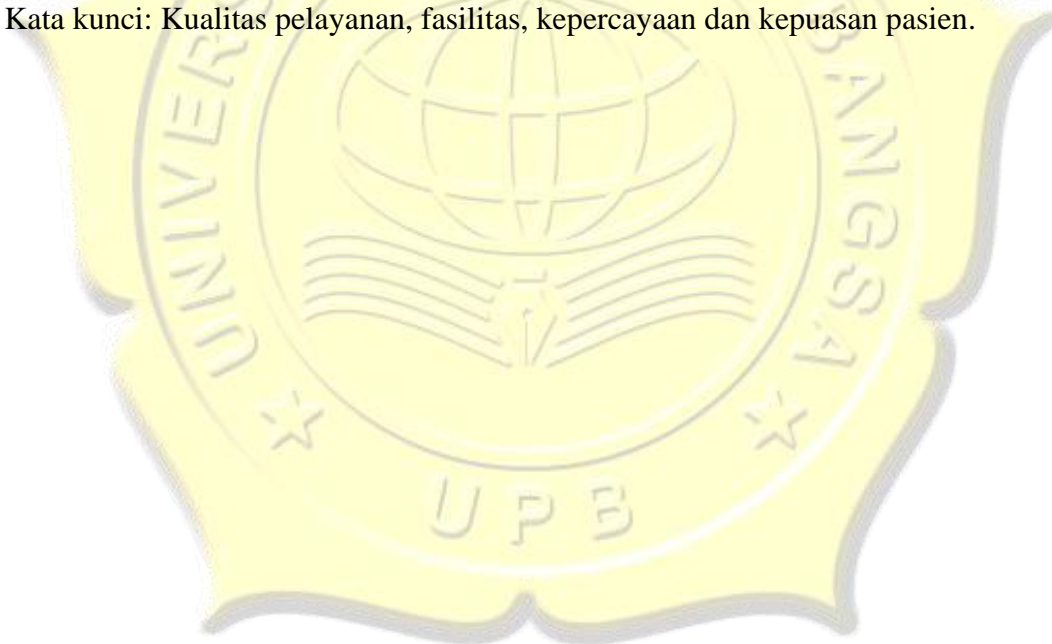
Key words: Quality of service, facilities, trust and patient satisfaction.



ABSTRAKS

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas, baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan responden sebanyak 100 orang responden. Pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, sedangkan analisis datanya menggunakan analisis regresi linear ganda (uji t dan uji F), yang sebelumnya telah dilakukan uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Setelah dilakukan analisis data, diperoleh hasil dan kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas. Kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan dan kepuasan pasien.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Alloh SWT yang telah memberikan Rahmat serta Karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan karya tulis ilmiah (skripsi) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas”.

Skripsi merupakan salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata 1 pada jurusan manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Selama proses skripsi ini penulis mendapatkan tantangan-tantangan dalam dunia penelitian ilmiah. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan waktu, kemampuan dan pengetahuan penulis. Meskipun demikian penulis berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang penulis miliki dan bimbingan serta arahan dari Dosen Pembimbing, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah (Skripsi) ini dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis merasa perlu untuk berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan baik moril maupun material sehingga laporan ini dapat diselesaikan tepat waktunya, antara lain kepada:

1. Ibu Ika Susilowati, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu serta sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam pengerjaan skripsi.

2. Istri dan anakku yang senantiasa memberikan dukungan serta do'a yang mengalir tulus kepada penulis.
3. Seluruh responden yang telah banyak membantu terutama dalam pengumpulan data.
4. Teman-temanku di Universitas Putra Bangsa Kebumen yang selalu memberikan semangat.
5. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berharap mudah mudahan laporan ini dapat bermanfaat dan berguna khususnya bagi penulis dan kepada para pembaca pada umumnya.

Kebumen, Januari 2024

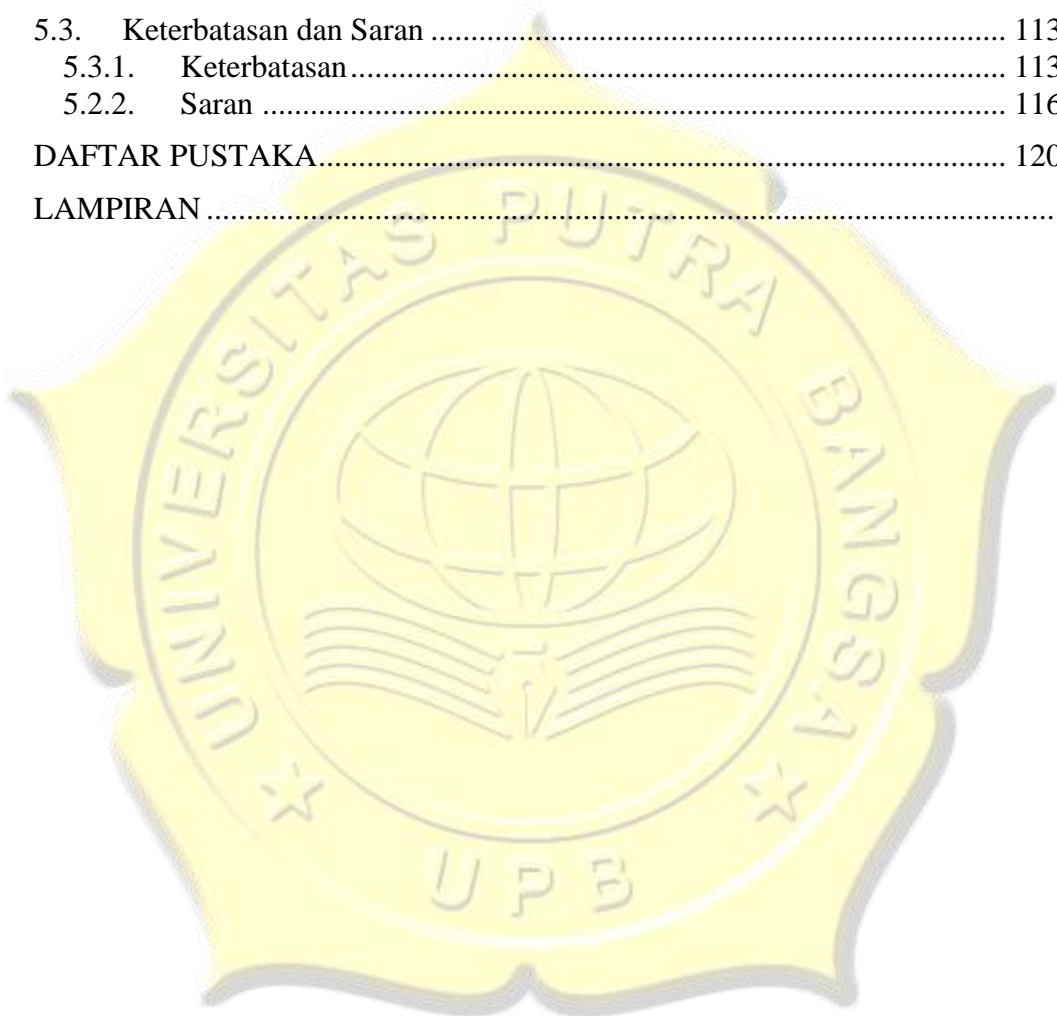
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAKS	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kepuasan.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3 Fasilitas	24
2.1.4 Kepercayaan.....	29
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	37

2.3	Hubungan Antar Variabel	38
2.4	Model Empiris	40
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1	Objek dan Subjek Penelitian	43
3.1.1	Objek Penelitian.....	43
3.1.2	Subjek Penelitian	43
3.2	Variabel Penelitian	43
3.3	Definisi Operasional Variabel	44
3.4	Instrumen atau alat pengumpul	49
3.5	Data dan Tekhnik Pengumpulan Data.....	51
3.5.1.	Jenis Data	51
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6	Populasi dan Sampel	51
3.6.1	Populasi.....	52
3.6.2	Sampel	52
3.6.3	Teknik Pengambilan Sampel	53
3.6.4	Teknik Penentuan Ukuran Sampel	53
3.7	Teknik analisis Data	54
3.7.1.	Analisis Deskriptif	55
3.7.2.	Analisis Statistika.....	55
3.8	Analisis Data	56
3.8.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	56
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	58
3.8.3	Analisis Regresi Berganda.....	61
3.8.4	Uji Hipotesis	61
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		66
4.1.	Gambaran Umum	66
4.1.1.	Sejarah Berdirinya RSUD Siaga Medika Banyumas	66
4.1.2.	Visi dan Misi RSUD Siaga Medika Banyumas	68
4.1.3.	Struktur Organisasi	69
4.2.	Analisis Deskriptif.....	71
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
4.3.	Analisis Statistik.....	94
4.3.1.	Uji Validitas	95
4.3.2.	Uji Reliabilitas	98
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik.....	99
4.3.4.	Analisis regresi linier berganda.....	102

4.3.5. Uji Hipotesis	105
4.4. Pembahasan	109
BAB V SIMPULAN	113
5.1. Simpulan.....	113
5.2. Implikasi.....	113
5.2.1. Implikasi Praktis	113
5.2.2. Implikasi Teoritis	116
5.3. Keterbatasan dan Saran	113
5.3.1. Keterbatasan.....	113
5.2.2. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN	

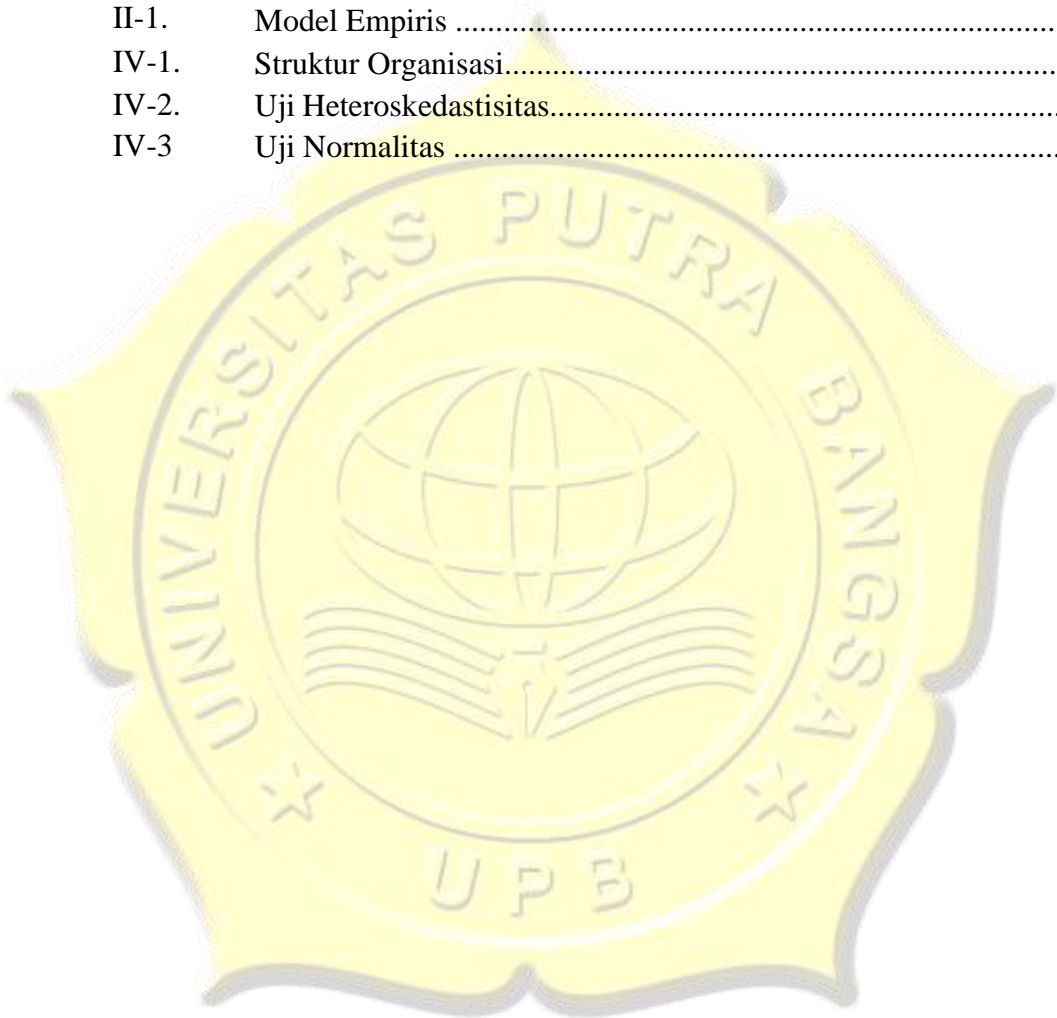


DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
II-1.	Penelitian Terdahulu	37
III-1	Indikator Dan Distribusi Variabel Kepuasan Pasien Pada Kuesioner	46
III-2	Indikator Dan Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan Pada Kuesioner.....	47
III-3	Indikator Dan Distribusi Variabel Fasilitas Pada Kuesioner.....	48
III-4	Indikator Dan Distribusi Variabel Kepercayaan Pada Kuesioner	49
IV-1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
IV-2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
IV-3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	73
IV-4	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
IV-5.	Jawaban Responden Variabel Fasilitas.....	83
IV-6.	Jawaban Responden Variabel Kepercayaan.....	87
IV-7.	Jawaban Responden Variabel Kepuasan.....	91
IV-8.	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	96
IV-9.	Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	97
IV-10.	Uji Validitas Variabel kepercayaan.....	97
IV-11.	Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	98
IV-12.	Uji Reliabilitas.....	99
IV-13.	Uji Multikolinieritas	100
IV-14.	Regresi Linier Berganda	103
IV-15.	Uji t	106
IV-16.	Uji F	107
IV-17.	Uji Koefisien Determinasi	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II-1.	Model Empiris	41
IV-1.	Struktur Organisasi.....	71
IV-2.	Uji Heteroskedastisitas.....	101
IV-3	Uji Normalitas	103



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Pengantar Kuesioner
2. Kuesioner Penelitian
3. Tabulasi Data
4. Uji Validitas
5. Uji Reabilitas
6. Uji Heteroskedastisitas
7. Uji Normalitas
8. Uji Multikolienaritas
9. Uji Analisis Regresi Linier Berganda
10. Uji t
11. Uji F
12. Uji Koefisien Determinasi
13. r Tabel
14. t Tabel
15. F Tabel
16. Kartu Konsultasi Skripsi
17. Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi