

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi Pada Farmasi PuskesmasBadas Kabupaten Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

**FITRI FEBRIANI**

9313.022.15

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2020**

Halaman Persetujuan

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN

(Studi Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri )

FITRI FEBRIANI

NIM. 9313.022.15

Disetujui oleh:

Pembimbing I



DR. HJ. ZURAIDAH, M.Si  
197204122006042001

Pembimbing II



SRI ANUGRAH NATALINA, MM  
197712252009012006

## NOTA DINAS

Kediri, 08 Mei 2020

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No.07 – Ngranggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : FITRI FEBRIANI  
NIM :931302215  
Judul :PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



DR.HJ.ZURAIDAH,M.Si  
197204122006042001

P



SRI ANUGRAH NATALINA,MM  
197712252009012006

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 18 Mei 2020

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No.07 – Ngranggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : FITRI FEBRIANI  
NIM :931302215  
Judul :PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang dilaksanakan pada tanggal 08 Mei 2020 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



DR.HJ.ZURAIDAH,M.Si  
197204122006042001

Pembimbing II



SRI ANGGRAHINI,MM  
197712252009012006

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN**

(Studi Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri )

FITRI FEBRIANI

NIM. 9313.022.15

Telah diujikan di depan sidang munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut agama islam negeri (IAIN) kediri pada tanggal 08 Mei 2020

Tim penguji,

1. Penguji Utama  
Dr. Andriani,MM (.....)  
Nip. 19730113200312001
2. Penguji I  
Dr.Hj.Zuraidah,M.Si (.....)  
197204122006042001
3. Penguji II  
Sri Anugrah Natalina,MM (.....)  
197712252009012006

Kediri, 18 Mei 2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H Imam Annas Mushlihin,MHI**  
**NIP.197501011998031002**

## Motto

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ

اِلَى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (Al Quran Surah AT- Taubah: 105)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur *Alhamdulillah* segala puji milik Allah Azza wa jall, Tuhan semesta alam raya yang sangat pengasih dan penyayang. Shalawat salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang sangat diharapkan syafaatnya di yaumul qiyamah, dan kepada keluarganya serta seluruh sahabat-sahabatnya. Atas terselesaikannya skripsi ini, skripsi ini kupersembahkan kepada: Kedua orang tuaku, Ayahanda Samat dan Ibunda Karyawati yang tidak henti - hentinya memberikan doa dan motivasi untuk mengerjakan skripsi ini. Semoga Allah sehatkan badan dan panjangkan umurnya, serta diberkahi keluarga kami. Kakakku Bayu Arisona dan Adikku Riski Nur Ramadhani serta keluarga besarku yang selalu mensupport.

Bapak-Ibu guru, dan Ustadz-Ustadzah yang telah memberikan nasihat dan wejangan untuk saya, terimakasih.

Dosen-dosen Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, terkhusus dosen pembimbing skripsi Ibu Dr.Hj.Zuraidah,M.Si dan Ibu Sri Anugrah Natalina,MM.

Sahabat-sahabatku (Savitri Wardani dan Siti Analisatul Ulumi) yang selalu memberikan doa, canda tawa disaat penulis merasa jenuh.

Sahabatt-sahabat Kos Bambang (Mbak Jijah, Mbak Isti, Mbak Wika, Mbak Fida, Mbak Indah, Mbak April, dan Irma) yang selalu menemani dan memberikan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya kecil ini.

Teman-teman seperjuangan ekonomi syariah angkatan 2015 dan Almamaterku IAIN Kediri.

## ABSTRAK

FITRI FEBRIANI, Dosen Pembimbing Dr. Hj Zuraidah. M.Sidan Sri Anugrah Natalina, SE.,MM “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri)”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri, 2020.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan sama atau melebihi harapan. Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, instrument dalam penelitian ini berupa angket yang diberikan kepada responden dalam penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Farmasi Puskesmas Badas yang berkunjung ke Puskesmas Badas Kabupaten Kediri. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Random Sampling* dan sampel penelitian ini diambil dengan cara mengikuti ketentuan yang dikemukakan oleh Isaac dan Michael, maka peneliti mengambil sampel pasien Farmasi Puskesmas Badas sebanyak 349 orang. Data diolah menggunakan analisis deskriptif data, uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian mendapatkan bahwa persamaan regresi yang terbentuk adalah  $Y = 24,387 + 0,652X$ . Jika variabel kualitas pelayanan naik satu satuan maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,469. Menurut hasil uji T diketahui bahwa nilai signifikansi  $t (0,000 < 0,05)$  dengan hasil  $T_{hitung} 24,287 \geq T_{tabel} 1,6525$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, menandakan bahwa kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Berdasarkan uji signifikansi R square yang telah dilakukan. Hasilnya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0,840 atau 84%. Sehingga diperoleh hasil bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 84%, sedangkan sisanya sebesar 16% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yaitu kualitas produk, emosi, harga dan biaya.



## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillah* penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri)”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Dalam menyusun skripsi ini penulis tidak akan berhasil dan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr.Hj.Zuraidah,M.Si dan Ibu Sri Anugrah Natalina,MMselaku Pembimbing Skripsi yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Semua bapak dan ibu dosen Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
5. Ibu dan Bapakku terimakasih atas segala yang telah kalian berikan kepada anakmu ini, hanya Allah-lah yang bisa membalasnya.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis didalam penyelesaian skripsi ini. Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal seluruh pihak yang tercurahkan kepada penulis ini diterima Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya dengan tangan terbuka dan hati lapang penulis bersedia menerima

kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dalam rangka memperluas wawasan dan cakrawala untuk berfikir bagi penulis dan juga bagi para pembaca lainnya.

Kediri, 21 April 2020

Penulis,

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA KONSULTASI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LatarBelakang.....	1
B. RumusanMasalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Hipotesis Penelitian.....	13
F. Telaah Pustaka.....	16
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>17</b>
A. Kualitas Pelayanan.....	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	18
3. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	20
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
5. Konsep Pelayanan Dalam Islam.....	23
B. Kepuasan .....	25
1. Pengertian Kepuasan.....	25
2. Pengertian Kepuasan Pasien.....	26
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	27
4. Metode Pengukur Kepuasan.....	28
5. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam.....	30
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	32
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Rancangan Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Variabel Penelitian.....	35
D. Definisi Operasional.....	35
E. Populasi Dan Sampel.....	37
F. Instrumen Penelitian.....	40
G. Teknik Pengumpulan Data.....	40
H. Analisis Data.....	41
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
1. Kondisi Geografis Puskesmas Badas.....	47
2. Struktur Organisasi Puskesmas Badas.....	48
3. Visi, Misi, Dan Tujuan Puskesmas Badas.....	49
4. Sumber Daya Puskesmas Badas.....	51
B. Deskripsi Responden.....	54
1. Jenis Kelamin.....	54
2. Usia.....	54

3. Jumlah Kunjungan Ke Puskesmas Badas.....	55
4. Profesi.....	55
C. Analisis Data.....	56
1. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	56
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	61
3. Distribusi Frekuensi.....	62
4. Analisis Deskriptif.....	63
5. Uji Normalitas.....	65
6. Uji Multikolinieritas.....	66
7. Uji Heteroskedastisitas.....	67
8. Uji Autokorelasi.....	68
9. Analisis Korelasi.....	69
10. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	70
11. Uji F.....	71
12. Uji T.....	72
13. Koefisien Determinasi.....	73
<b>BAB V : PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
A. Kualitas Pelayanan Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri.....	75
B. Kepuasan Pasien Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri.....	78
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri.....	82
<b>BAB VI : PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Puskesmas Di Kediri.....	3
Tabel 1.2 Alasan Memilih Berobat Di Puskesmas Badas.....	5
Tabel 1.3 Jumlah Rata-Rata Pengguna Layanan Kesehatan Di Puskesmas Badas.....	6
Tabel 1.4 Kualitas Pelayanan Pada Farmasi Puskesmas Badas.....	10
Tabel 1.5 Kepuasan Pasien Pada Farmasi Puskesmas Badas.....	10
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Pasien.....	37
Tabel 3.3 Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1,5 Dan 10%.....	38
Tabel 4.2 Tenaga Kesehatan Di Pukesmas Badas.....	52
Tabel 4.3 Fasilitas Pelayanan Di Puskesmas Badas.....	52
Tabel 4.4 Sarana Di Puskesmas Badas.....	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	55
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	58
Tabel 4.11 Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayana Sebelum Uji Coba.....	59
Tabel 4.12 Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba.....	60
Tabel 4.13 Hasil Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien Sebelum Ujicoba.....	60
Tabel 4.14 Hasil Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien Setelah Uji Coba.....	60
Tabel 4.15 Rekapitulasi Skor Angket Variabel Kualitas Layanan (X) Dan Kepuasan Pesien (Y).....	61
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien.....	63
Tabel 4.18 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien.....	64
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolineritas Dengan SPSS Versi 21.....	66
Tabel 4.21 Hasil Uji Auto Korelasi Dengan SPSS Versi 21.....	69

Tabel 4.22 Hasil Uji Korelasi Dengan SPSS Versi 21.....	70
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Dengan SPSS Versi 21.....	71
Tabel 4.24 Hasil Uji Signifikansi F Dengan SPSS Versi 21.....	72
Tabel 4.25 Hasil Uji T Dengan SPSS Versi 21.....	73
Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi Dengan SPSS Versi 21.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Badas.....	48
Gambar 4.20 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan SPSS versi 21.....	67



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Koesionerpenelitian

Lampiran 2 Tabulasi

Lampiran 3 Hasil Uji Statistik

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Dari Kampus

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Dari DINKES

Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

