

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DESA SUGIH WARAS
KECAMATAN RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

ADINDA AGUSTIN

20612010170

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DESA SUGIH WARAS
KECAMATAN RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**ADINDA AGUSTIN
20612010170**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan

Hari : Kamis

Tanggal : 08 Agustus 2024

**Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan,**

Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D
NIDN.0015097701

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien terhadap kepuasan pasien desa sugih waras kecamatan rambang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda . Jumlah populasi penerimaan pasien di bulan terakhir yaitu bulan mei sebanyak 871 pasien rawat jalan, sampel yang digunakan sebanyak 89 responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik nonprobability sampling dengan menggunakan rumus slovin dan penentuan sampel yang digunakan adalah teknik Accidental sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), Fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), Kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien (Y) pada puskesmas desa sugih waras kecamatan rambang kabupaten muara.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality and facilities on patient satisfaction in Sugih Waras village, Rambang sub-district. This research uses quantitative research methods with data analysis techniques using multiple linear regression. The population of patient admissions in the last month, namely May, was 871 outpatients. The sample used was 89 respondents who were obtained using a nonprobability sampling technique using the Slovin formula and determining the sample used was the accidental sampling technique. The results of this research show that service quality (X1) has a positive and significant effect on patient satisfaction (Y), facilities (X2) partially have a significant effect on patient satisfaction (Y), service quality (X1) and facilities (X2) have a simultaneous effect on patient satisfaction (Y) at the Sugih Waras village health center, Rambang sub-district, Muara district.

Keywords: Service quality, facilities, patient satisfaction