

**PENGARUH FASILITAS DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS 3
PADA KLINIK HANUM PRATAMA
(Pulo Brayen Medan)**

SKRIPSI

Oleh:

**SRIULINA REJEKI MANALU
198320122**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)10/11/23

**PENGARUH FASILITAS DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS 3
PADA KLINIK HANUM PRATAMA
(Pulo Brayon Medan)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area



Oleh:

**SRIULINA REJEKI MANALU
198320122**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)10/11/23

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan *Service Quality* Terhadap
Kepuasan Pasien BPJS Kelas 3 Pada Klinik Hanum
Pratama (Pulo Brayan Medan)

Nama : Sriulina Rejeki Manalu

NPM : 198320122

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pembanding



(Indawati Lestari, SE, M.Si)
Pembimbing



(Hesti Sabrina, SE, M.Si)
Pembanding

Mengetahui:



(Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA)
Dekan



(Nindya Yunita, S.Pd, M.Si)
Ka. Prodi Manajemen

Tanggal/Bulan/Tahun lulus: 03/Oktober/2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)10/11/23

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**PENGARUH FASILITAS DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS 3 PADA KLINIK HANUM PRATAMA (Pulo Brayan Medan)**” yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penelitian skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penelitian ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 03 Oktober 2023



SRIULINA REJEKI MANALU
NPM. 198320122

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Sriulina Rejeki Manalu
NPM	: 198320122
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Jenis Karya	: Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS 3 PADA KLINIK HANUM PRATAMA (Pulo Brayan Medan)”** Dengan hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 03 Oktober 2023


SRIULINA REJEKI MANALU
NPM. 198320122

RIWAYAT HIDUP

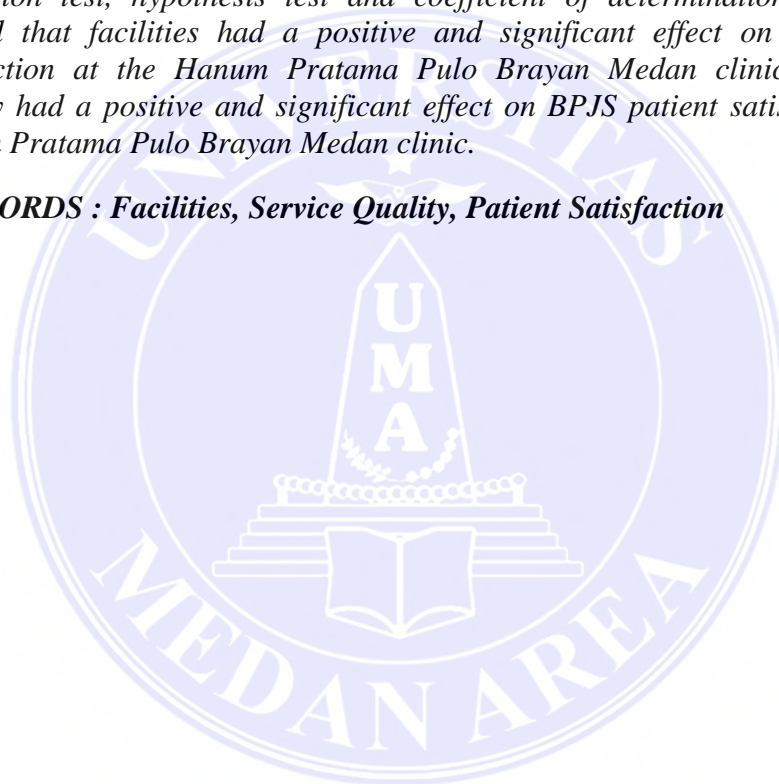


Nama	Sriulina Rejeki Manalu
NPM	198320122
Tempat, Tanggal Lahir	Sigambir-gambir, 05 Maret 2001
Nama Orang Tua :	
Ayah	Jhon F. Manalu
Ibu	Yanti Sitorus
Riwayat Pendidikan :	
SMP	SMPN 1 SINEMU
SMA	SMK SWASTA HKBP SIDIKALANG
Riwayat Studi di UMA	-
Pengalaman Pekerjaan	-
NO. HP/WA	0812 6946 9530
Email	manalusri4@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of facilities and service quality on BPJS class 3 patient satisfaction at the Hanum Pratama clinic (Panitra Pulo Brayan Medan). The population in this study were BPJS patients at the Hanum Pratama clinic, with an average of 15 patients per day. The average patient at the clinic is 900 patients in 2 months on holidays and on weekdays. The selection of the sample in this study was based on the calculations put forward by Slovin so that the sample obtained was 90 respondents. Data processing was carried out using the SPSS Statistical 25 program. The data analysis technique used was descriptive statistics, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test and coefficient of determination. The results showed that facilities had a positive and significant effect on BPJS patient satisfaction at the Hanum Pratama Pulo Brayan Medan clinic and Service Quality had a positive and significant effect on BPJS patient satisfaction at the Hanum Pratama Pulo Brayan Medan clinic.

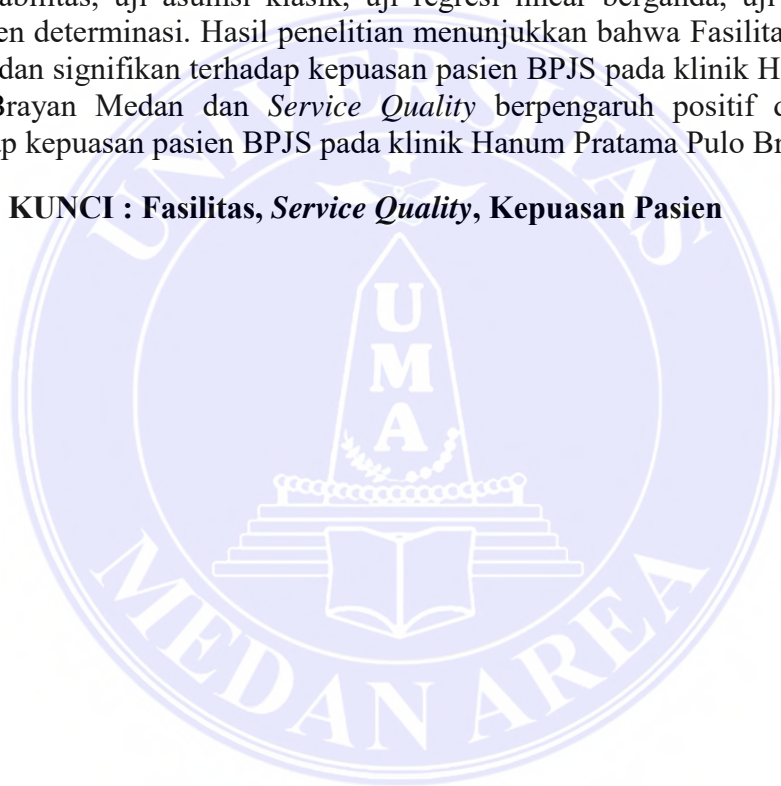
KEYWORDS : Facilities, Service Quality, Patient Satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan *service quality* terhadap kepuasan pasien BPJS kelas 3 pada klinik Hanum Pratama (Panitra Pulo Brayan Medan). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di klinik Hanum Pratama yang rata-rata pasien perharinya adalah 15 (orang) pasien. Rata-rata pasien di klinik sebanyak 900 pasien dalam 2 bulan dihari libur dan di hari biasa. Pemilihan sampel pada penelitian ini berdasarkan perhitungan yang dikemukakan oleh slovin sehingga sampel yang diperoleh berjumlah 90 responden. Pengolahan data dilakukan dengan alat bantu program SPSS statistik 25. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada klinik Hanum Pratama Pulo Brayan Medan dan *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada klinik Hanum Pratama Pulo Brayan Medan.

KATA KUNCI : Fasilitas, *Service Quality*, Kepuasan Pasien



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis masih bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul pada skripsi ini adalah “Pengaruh Fasilitas dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pasien BPJS kelas 3 Pada Klinik Hanum Pratama (Panitra Pulo Brayan Medan)”.

Tujuan dari penulisan ini merupakan persyaratan untuk menempuh program sarjana manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Penulis menyadari hingga selesai skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak teristimewa kepada :

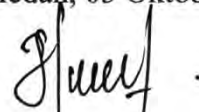
1. Bapak Prof. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Nindya Yunita, S.pd, M.Si Selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Indawati Lestari,SE,M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Hesti Sabrina,SE,M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan banyak sekali masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Ibu Riza Fanny Meutia,SE,MM Selaku dosen sekretaris yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Pegawai Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area
8. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan moril atau materil serta motivasi yang paling besar sehingga saya mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tugas skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini, penulis juga berharap tugas skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat.

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Dibuat Oleh :
Medan, 03 Oktober 2023



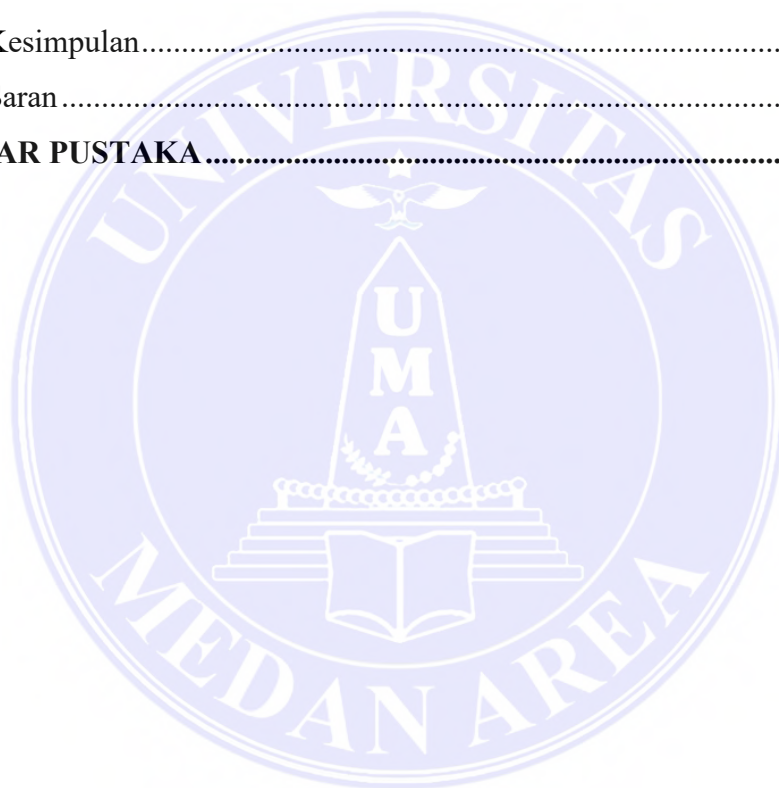
Sriulina Rejeki Manalu
198320122

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Fasilitas.....	10
2.2 <i>Service Quality</i>	14
2.3 Kepuasan Pasien BPJS	18
2.4 Penelitian Terdahulu.....	23
2.5 Kerangka Konseptual	24
2.6. Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.1.1 Jenis Penelitian	26
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.1.3 Waktu Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sample Penelitian	28

3.3 Definisi dan Operasional Variabel	28
3.3.1 Definisi Variabel.....	28
3.3.2 Operasional Variabel	29
3.4 Jenis Sumber Data	30
3.4.1 Jenis Data.....	30
3.4.2 Sumber Data	30
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data	32
3.5.1 Metode Analisis Deskriptif.....	32
3.5.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Sejarah Klinik Hanum Pratama Pulo Brayan	36
4.2 Visi dan Misi Klinik Hanum Pratama Pulo Brayan	37
4.3 Struktur Organisasi Klinik Hanum Pratama Pulo Brayan.....	38
4.4 Deskriptif Responden Penelitian	38
4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.5 Penyajian Data Angket Responden Penelitian	40
4.5.1 Variabel Fasilitas (X1).....	41
4.5.2 Variabel <i>Service Quality</i> (X2)	42
4.5.3 Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	44
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.6.1 Uji Validitas	46
4.6.2 Uji Reliabilitas	47
4.7 Uji Asumsi Klasik	47
4.7.1 Uji Normalitas.....	47
4.7.2 Uji Multikolinieratitas.....	48
4.7.3 Uji Heteroskedastisitas	49
4.8 Uji Regresi Linear Berganda	50
4.9 Uji Hipoteis	52

4.9.1 Uji Parsial (Uji t).....	52
4.10 Koefisien Determinasi (R^2)	54
4.11 Pembahasan	54
4.11.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Klinik Hanum Pratama Pulo Brayan Medan	54
4.11.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Klinik Hanum Pratama Pulo Brayan Medan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60



DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	25
4.1 Struktur Organisasi	38
4.2 Histogram	48
4.3 Uji Heteroskedastisitas	50



DAFTAR TABEL

1.1 Data Kunjungan Pasien BPJS di Klinik Hanum Pratama dari Tahun 2019-2021.....	4
1.2 Hasil Pra-Survey Kepuasan Pasien BPJS pada Klinik Hanum Pratama.....	5
1.3 Hasil Pra-survey Fasilitas pada Klinik Hanum Pratama	5
1.4 Hasil Pra-survey Service Quality pada Klinik Hanum Pratama	6
2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	24
3.1 Pelaksanaan Waktu Penelitian	27
3.2 Populasi Penelitian Pasien BPJS di Klinik Hanum Pratama.....	27
3.3 Operasional Variabel.....	29
3.4 Skala Likert's	31
4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	39
4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.4 Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas (X1).....	41
4.5 Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Service Quality (X2).....	42
4.6 Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	44
4.7 Hasil Uji Validitas.....	46
4.8 Hasil Uji Reliabilitas	47
4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	49
4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.11 Hasil Uji Parsial (Uji-T).....	55
4.12 Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	62
2. Tabulasi Data dan Jawaban Responden	67
3. Output SPSS.....	79
4. Surat Pengantar Riset	98
5. Surat Balasan Riset	99



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu dan teknologi telah membuat gagasan, pemikiran serta kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat. Kesehatan menjadi salah satu indikator penting dari kualitas hidup seseorang serta kesejahteraannya. Hidup sehat dan sejahtera merupakan kehendak semua pihak, Tidak hanya individu, kelompok, keluarga bahkan juga masyarakat. Kesehatan merupakan aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting bagi manusia sehingga kebutuhan jasa layanan kesehatan menjadi prioritas utama bagi manusia. Kesehatan adalah keadaan seimbang yang dinamis, dimana keadaan-keadaan tersebut dipengaruhi oleh faktor genetik, lingkungan dan pola hidup sehari-hari seperti makan, minum, kerja, hingga pengelolaan kehidupan emosional. Status kesehatan menjadi rusak apabila keadaan keseimbangan terganggu, namun kerusakan pada periode awal bukanlah kerusakan yang serius jika mau menyadarinya (Listyowati, 2021).

Klinik merupakan salah satu instansi pelayanan kesehatan yang didalamnya di khususkan pada pelayanan kesehatan pasien Bpjs.Keberadaan didalamnya sangat penting bagi masyarakat karena klinik bisa memberikan fasilitas dan pelayan kesehatan dengan kualitas yang hampir sama dengan rumah sakit,namun biasanya dengan biaya yang cukup terjangkau.pada penelitian ini yang dimaksud adalah Klinik Hanum Pratama.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Penentuan fasilitas sangat penting dalam instansi pelayanan kesehatan yang diberikan berkualitas terutama dalam kepuasan pelayanan BPJS. Karena jika pelayanan yang diberikan berkualitas ataupun baik maka seorang pasien akan merasa puas. (Zakiah Daradjat, 2019:230).

Fasilitas merupakan hal yang tidak kalah pentingnya agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh klinik yaitu keberadaan fasilitas menunjang pelayanan fasilitas. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu klinik dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan ataupun pasien untuk mempermudah pasien menyampaikan hal ketidak puasannya dalam memperoleh pelayanan. Peningkatan fasilitas atau pun sarana dan prasarana klinik juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Fasilitas didefinisikan sebagai peralatan fisik yang ditawarkan kepada pelanggan atau pun pasien sebelum adanya jasa. Oleh karena itu fasilitas harus ada sebelum jasa itu ditawarkan dalam perawatan medis dan tenaga kesehatan untuk menunjang kegiatan dalam proses pelayanan yang akan memberikan kepuasan bagi pasien.

Menurut Barara, Adya, Atep (2019 : 13) *Service quality* adalah proses penyediaan kebutuhan akan barang dan jasa bagi pihak yang membutuhkannya. Proses pelayanan ini terjadi jika pelayanan ini terjadi jika barang dan jasa tidak dapat disediakan sendiri oleh individu atau organisasi yang membutuhkannya.

Kepuasan pasien dapat dicapai atau tidak dapat dilihat dari awal yaitu tujuan klinik, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mempunyai dampak yang baik kepada pasien, salah satunya membuat pasien merasa nyaman dalam pelayanan BPJS di klinik tersebut. Setelah itu klinik harus mengetahui apa yang menjadi keinginan pasien sehingga klinik dapat memenuhi apa yang menjadi harapan pasien. (Guntur, 2019).

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan tersebut. Perilaku perawat maupun dokter di klinik merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien jasa pelayanan kesehatan. Maka dari itu klinik harus adanya perbaikan kualitas pelayanan maka harapannya berdampak pada pasien yang terus meningkat dan ketergantungan pengguna layanan akan dapat memberi nilai yang positif. Penggunaan layanan yang berulang maka akan menghasilkan pertumbuhan layanan dan keuntungan bagi klinik ataupun bagi penyedia layanan.

Diantara bentuk jasa pelayanan kesehatan diklinik antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien dengan cepat dan akurat, oleh karena itu dibutuhkan keramahan dan kesigapan para dokter, kecepatan pelayanan para perawat dan juga pegawai rumah sakit yang bersangkutan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan konsumen ataupun pasien pada klinik tersebut.

Klinik Hanum Pratama salah satu klinik yang terletak di daerah Jl. Yosudarso, panitra pulo Brayan. Klinik memfokuskan kepuasan pasien yang masih memiliki kekurangan terutama pada pelayanan BPJS. Dalam pemberian

pelayanan yang efektif dan efisien, hal ini memiliki peran yang sangat penting. Seharusnya dengan adanya BPJS kesehatan ini memberikan kemudahan pada masyarakat mendapatkan jaminan kesehatan bukan untuk memberatkan masyarakat dengan iuran yang ditetapkan. Responden berhadapan kepada pemerintah agar memberikan kemudahan dan memberikan keringan kepada pasien BPJS kesehatan yang mengalami kondisi seperti ini (Monica, 2016).

Berdasarkan data yang diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS baik pada tahun 2019 sampai dengan 2021 sebagai berikut:

Table 1.1 Data Kunjungan Pasien BPJS di Klinik Hanum Pratama dari Tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah kunjungan pasien BPJS
1	2019	7050
2	2020	5560
3	2021	5351

Sumber: Klinik Hanum Pratama

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa pasien BPJS di klinik Hanum Pratama pada tahun 2019-2021 masih kurang signifikan. Perubahan tersebut menunjukkan perubahan baik peningkatan maupun penurunan jumlah pasien. Dapat diketahui bahwa penurunan jumlah pasien dapat dilihat dari pasien yang telah diperiksa di Klinik Hanum Pratama tidak dapat kembali karena kurang puas akan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan menjadi kebutuhan yang penting baik itu dalam administrasi dan staff klinik di anggap kurang sehingga pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan serta banyak pasien yang komplain masalah fasilitas dan kualitas pelayanan. Sehingga apabila kualitas

pelayanan dan fasilitas sudah diperbaiki maka akan meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan Pra-survey yang dilakukan terhadap beberapa pasien pada Klinik Hanum Pratama seperti yang dilihat terlihat pada table hasil pra-survey dibawah ini, yaitu:

Tabel 1.2
Hasil Pra-Survey Kepuasan Pasien BPJS pada Klinik Hanum Pratama

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Orang	%	Orang	%
1	Secara keseluruhan saya sangat senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak tenaga Kesehatan	15	50	15	50
2	Perawat Klinik Hanum Pratama memberikan pelayanan dengan cepat	20	55,7	10	33,3
3	Perawat selalu menerangkan tindakan apa yang akan dilakukan kepada pasien.	24	84,8	6	15,2
4	Saya merasa nyaman dirawat di Klinik Hanum Pratama	15	50	15	50
Rata-rata		18,5	60,1	9	37,1

Sumber: Hasil Prasurvey Pada Klinik Hanum Pratama Tahun 2023

Dari pra survey awal yang dilakukan oleh penulis terhadap kepuasan pasien pada klinik Hanum Pratama, ada beberapa pasien yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan klinik Hanum Pratama belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini dilihat masih ada 37% pasien yang memberikan kecenderungan jawaban tidak.

Tabel 1.3 Hasil Pra-survey Fasilitas pada Klinik Hanum Pratama

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Orang	%	Orang	%
1	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diperlukan	20	55,7	10	33,3
2	Fasilitas di Klinik Hanum Pratama sudah lengkap	12	40	18	60
3	Fasilitas yang ada di Klinik dapat digunakan dengan baik	15	50	15	50
4	Toilet sudah layak digunakan	15	50	15	50
Rata-rata		15,5	48,9	14,5	48,3

Sumber: Hasil Prasurvey Pada Klinik HanumPratama Tahun 2023

Dari pra survey awal yang dilakukan oleh penulis terhadap fasilitas pasien pada klinik Hanum Pratama, ada beberapa pasien yang merasa fasilitas yang disediakan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien yang diberikan klinik Hanum Pratama, hal ini dilihat banyak pasien yang memberikan kecenderungan jawaban tidak. Kemudian adanya fasilitas yang masih diragukan oleh pasien klinik Hanum Pratama, terbukti masih ada sekitar 48% pasien yang menyatakan fasilitas yang disediakan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan.

Tabel 1.4 Hasil Pra-survey *Service Quality* pada Klinik Hanum Pratama

No	Pertanyaan	Y		Tidak	
		Orang	%	Orang	%
1	Klinik Hanum Pratama telah memiliki kerapian dan kenyamanan ruangan	6	15,2	24	84,8
2	Perawat mampu menangani masalah anda dengan cepat dan professional	21	73,3	9	26,7
3	Respon tenaga kesehatan pada pasien cepat dan tepat	21	73,3	9	26,7
4	Tenaga kesehatan teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien	15	50	15	50
5	Memberikan perhatian secara khusus kepada pasien	20	55,7	10	33,3
Rata-rata		16,6	53,5	13,4	44,3

Sumber: Hasil Prasurvey Pada Klinik Hanum Pratama tahun 2023

Dari pra survey awal yang dilakukan oleh penulis terhadap *service quality* pada klinik Hanum Pratama, ada beberapa pasien yang merasa kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan klinik Hanum Pratama belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini dilihat masih ada pasien yang memberikan jawaban tidak. Kemudian kualitas pelayanan pasien sudah merasa puas atas pelayanan yang berikan oleh klinik Hanum Pratama, terbukti masih ada sekitar 44% pasien yang menyatakan jawaban tidak dan kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Harfika pada tahun (2017) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dirumah sakit umum kabupaten aceh barat daya bahwa antara variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Miftakan pada tahun (2019) menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Lena tahun (2018) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pada fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian fasilitas dan *service quality* terhadap kepuasan pasien dengan judul : **“Pengaruh fasilitas dan *service quality* terhadap kepuasan pasien BPJS kelas 3 pada klinik Hanum Pratama (Panitra Pulo Brayan Medan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah sebagai acuan penting dalam melakukan suatu penelitian, hal ini akan menjadi suatu batasan masalah yang jelas, sehingga dapat dijadikan pedoman dalam melakukan sebuah penelitian. Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, teridentifikasi masalah yang dikemukakan sebagai berikut: Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien BPJS kelas 3 pada Klinik Hanum Pratama (Pulo Brayan Medan), bagaimana *Service Quality* terhadap kepuasan pasien BPJS kelas 3 pada Klinik Hanum Pratama (Pulo Brayan Medan).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di klinik Hanum Pratama?
2. Apakah kualitas pelayanan BPJS terhadap kepuasan pasien pada klinik Hanum Pratama?

1.4 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pasien BPJS diklinik Hanum Pratama.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BPJS terhadap kepuasan pasien BPJS diklinik Hanum Pratama.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

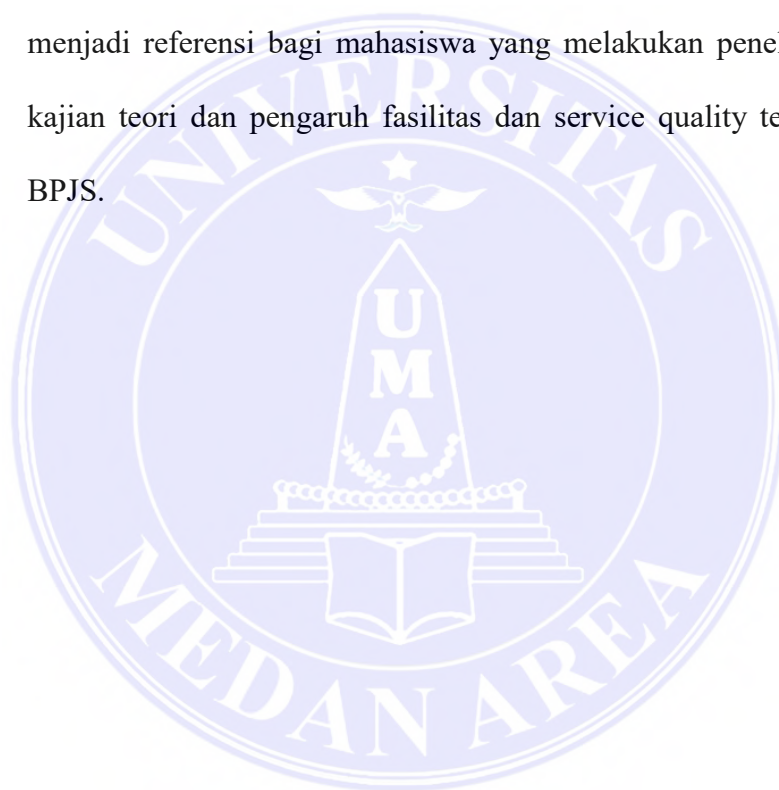
1. Bagi Peneliti
Dapat menambah wawasan dan khususnya mengenai pengaruh fasilitas dan service quality terhadap pasien BPJS.
2. Bagi Perusahaan
Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan juga sebagai sambungan pemikiran kepada perusahaan dalam mengambil kebijakan yng berkaitan dengan pengarus fasilitas dan service quality terhadap pasien BPJS.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama.

4. Bagi Akademisi

Bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu ekonomi dan manajemen serta berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian terhadap kajian teori dan pengaruh fasilitas dan service quality terhadap pasien BPJS.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Fasilitas

2.1.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik baik memiliki wujud untuk memberikan kemudahan kepada para pasien untuk dipakai serta di nikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal (Handayani, SB & Taufik, 2017).

Menurut Tjiptono (2014: 317) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Fasilitas penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhannya dapat terpenuhi (Yunus & Budianto 2014: 6).

2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut Nirwana (2014:47) faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas yaitu:

1. Desain fasilitas
2. Nilai fungsi
3. Estetika
4. Kondisi yang mendukung
5. Peralatan penunjang

2.1.3 Unsur-Unsur Fasilitas

Dalam usaha yang bergerak dibidang jasa,maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas seperti kelengkapan, desain interior dan eksterior dalam hal ini untuk mendapatkan rasa puas dari konsumen atau membuat konsumen puas, sebab kalau mereka tidak puas maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini menunjukkan penurunan penjualan (income)pada gilirannya menurunkan laba bahkan kerugian. Menurut (Tjiptono,2007:149) unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas meliputi:

1. Pertimbangan yaitu aspek-aspek seperti proporsi,tekstur warna dan lain-lain dipertimbangkan ,dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing emosional sipelaku atau orang yang melihatnya.
2. Perencanaan ruang yaitu mencakup perencanaan interior dan arsitektur,seperti penetapan perlengkapan dalam ruangan dan desain aliran sirkulasi.
3. Perlengkapan yang berfungsi sebagai saran perlindungan barang-barang berharga sebagai pejangkan dan sebagai tanda peyambutan bagi para pelanggan.
4. Tata cahaya yaitu yang diperlukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.
5. Warna yaitu yang dimanfaatkan untuk meningkatkan efesiensi, menimbulkan kesan rilek, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna

yang digunakan untuk interior fasilitas perlu di kaitkan efek emosional dari warna yang dipilih.

6. Perishability yaitu jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat kosong, hotel kamar yang tidak terpakai atau jam tertentu tanpa pasien ditempat praktek dokter gigi akan berlalu/hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa akan hilang.

2.1.4 Indikator Fasilitas

Indikator fasilitas menurut Tjiptono (2011:184) ada 3 yaitu :

1. Pertimbangan/Perencanaan Spasial
Aspek seperti proporsi, keamanan dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
2. Perencanaan Ruangan
Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan puskesmas, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.
3. Perlengkapan fasilitas ruangan
Perlengkapan fasilitas ruangan merupakan sarana yang memberi kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.
4. Unsur pendukung lainnya
Seperti toilet, wifi, tempat lokasi makan dan minum dan lain sebagainya.

2.1.5 Hubungan Antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien

Fasilitas merupakan aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin baik fasilitas yang disediakan ataupun memadai oleh pihak klinik untuk dipakai serta dinikmati oleh pelanggan ataupun pasien yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Kepuasan pelanggan ataupun pasien dapat bersumber dari fasilitas yang disediakan oleh pihak klinik untuk mendukung kenyamanan pasien, maka fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan ataupun yang didapatkan oleh konsumen secara langsung dalam meningkatkan kepuasan pasien (Kotler dan Keller, 2018).

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Harfika dan Abdullah (2017), meneliti tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya”. Hasil penelitian ini yaitu “Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya”.
2. Aji (2018), meneliti tentang “Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien”. Hasil penelitian ini yaitu “Kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien”.

2.2 Service Quality

2.2.1 Pengertian Service Quality

Menurut Barata, Adya, Atep (2013:13) : pelayanan adalah proses penyediaan kebutuhan akan barang dan jasa bagi pihak yang membutuhkannya. Proses pelayanan ini terjadi jika barang dan jasa tidak dapat disediakan sendiri oleh individu atau organisasi yang membutuhkannya.

Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988) *service quality* merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2017). Kualitas jasa sebenarnya terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2017). Sedangkan Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Dengan demikian, dari beberapa pengertian tersebut yang membahas kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ukuran seberapa baik atau buruk tingkat layanan yang sudah disediakan agar dapat sesuai kebutuhan pasien yang diwujudkan melalui pemberian pelayanan dan keinginan pasien.

2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan pada pelanggan dapat dikelompokkan menjadi 3 macam (Brata, Adya, Atep 2013):

1. Pemberian jasa-jasa
2. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan barang-barang saja
3. Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Jenis-jenis layanan yang harus diberikan kepada pelanggan sangat tergantung pada kebutuhan, keinginan, dan kemampuan pihak penyedia layanan yang bersangkutan.

2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2012:499), menentukan bahwa ada 5 penentu mutu saja. Kelimannya disajikan secara berturut berdasarkan tingkah kepentingannya, diantaranya:

- a. *Tangibles* (bukti langsung) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- c. *Reliability* (keandalan) adalah kondidntensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- d. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesigapandan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan tanggap.
- e. *Asurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan.

2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut (Tjiptono 2016:157):

1. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dan melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - d. Kemudahan proses dan akses pelayanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelanggan yang jasa
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam melakukan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapa), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat dan cepat
 - c. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

- b. Petugas memberi jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
5. Untuk dimensi *Emphaty* (empati), terdiri atas indikator
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.2.5 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang tidak baik akan menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Harapan pasien dapat bersumber dari berbagai hal, seperti dari pengalaman pelayanannya dan informasi layanan. Kepuasan pelanggan ataupun pasien dapat menciptakan loyalitas ataupun citra yang tinggi pasien pada klinik, dalam kualitas pelayanan dan kepuasan memiliki peran besar sebagai standart perbandingan evaluasi kualitas maupun kepuasan (Tjiptono,2018).

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Saputra (2021), meneliti tentang ” pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pasien pada RSUD Type D perwang kabupaten siak”. Hasil

penelitian ini yaitu” *Service Quality* berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Type D perwang kabupaten siak”.

2. Nuriyanti (2020), meneliti tentang” pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan dirumah sakit umum daerah kabupaten kangkep”. Hasil penelitian ini yaitu” Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan dirumah sakit umum daerah kabupaten kangkep”.

2.3 Kepuasan Pasien BPJS

2.3.1 Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono (2014:353) menyatakan kepuasan dari bahasa latin satis yang berarti cukup baik, memadai dan facio yang berarti melakukan atau membuat secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Keberhasilan sebuah perusahaan bisa dilihat dari kepuasan perusahaan, perusahaan bisa dilihat dari dari kepuasanyang dirasakan konsumen terhadap pruduk yang ditawarkan, dengan melihat kepuasan konsumen perusahaan bisa mengetahui apakah kinerja dari perusahaan sendiri sudah baik dan sesuai harapan atau masih perlu ditigkatkan.

Menurut Kotler (2000) kepuasan ialah perbandingan hasil kinerja dengan harapan kepuasan atau perasaan pasien. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai rasa senang, puas dan kelegaan seseorang karena mengkonsumsi satu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan.

Anwar, 1996 berpendapat jika pasien merupakan bagian yang terpenting di sebuah klinik ataupun rumah sakit yang diutamakan. Manfaat dalam mementingkan pasien yaitu:

1. Pasien akan dengan senang hati mengikuti rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien sehingga kepuasan terhadap pelayanan akan tercipta
2. Menguntungkan pihak klinik ataupun rumah sakit karena citra dan nama baik klinik menjadi bagus dimata masyarakat, hal itu dikarenakan penyampaian rasa senang pasien dihadapan publik
3. Untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan akan menguntungkan rumah sakit secara sosial dan ekonomi perlu ditambahkan kunjungan jumlah orang serta meningkatkan pendapatan rumah sakit
4. Apabila rumah sakit memiliki citra positif otomatis perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan
5. Untuk mengujutkan kepuasan pasien situasi yang baik maka rumah sakit perlu menjunjung hak-hak pasien serta pihak rumah sakit berusaha menghindari malpraktek.

2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) antara lain:

1. Karakteristik pasien. Karakteristik berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku, bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain
2. Sarana fisik. Berupa bukti fisik yang dapat dilihat meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.

3. Jaminan. Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.
4. Kepedulian. Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pengawai dan pasien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.
5. Keandalan. Kemampuan dalam memberi pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

2.3.3 Mengukur Tingkat Kepuasan

Menurut Supranto (2001), dimana nya pengukuran kepuasan merupakan dengan keputusan pelanggan yang dipantau pada tingkat kualitas yang diinginkan dan melalui pengembangan strategi. Harapan pelanggan sudah pasti meningkat dalam pengalaman sebelumnya, perasaan keluarga pasien, janji serta bagaimana pelayanan diinformasikan. Menurut (Kloter p, 2007) ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan:

1. Sistem sarann dan keluhan

Kesempatan yang diberikan perusahaan (*customer oriented*) untuk menyampaikan keluhan dan saran pelanggan atau pasien Contohnya kartu komentar, jalur tripon langsung, serta sistem kontak yang berisi keluh dan saran pasien.

2. *Ghost shopping*

Tugas seseorang untuk membuat laporan tentang kekuatan dan kelemahan pruduk perusahaan dan pesaing untuk meningkatkan pembeli secara potensial sesuai yang dialami pasien.

3. *Lost costomer analysis*

Melakukan komunikasi dengan pelanggan untuk menciptakan pemahaman terkait suatu yang dialami pasien.

4. Survei kepuasan pelanggan

Tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dilakukan melalui survei perusahaan untuk memperoleh hal positif terhadap para pelanggan. Baik melalui pos survei dilakukan, telepon dan wawancara langsung.

2.3.4 Aspek-aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Daryonto dan Setyobudi (2014:11-12) beberapa faktor yang terpengaruhnya kepuasan pasien adalah:

a. Pelayanan keperawatan

Menurut Handerson pelayanan perawat adalah pelayanan secara mandiri dan optimal yang diberikan kepada individu yang sehat maupun yang sakit, agar melakukan kegiatan sehari-hari untuk meningkatkan pengetahuan, kemauan dan kemampuan yang dimiliki.

b. Lokasi Klinik

Salah satu aspek pertimbangan bagi pasien, karena pasien akan semakin mungjungni klinik tersebut, terlebih lagi berada ditengah perkotaan yang memudahkan dalam transporasi.

c. Fasilitas Kelengkapan

Fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu dan ruang kamar rawat inap menentukan penilaian kepuasan. Walaupun

hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, diperlukan penyusunan strategi untuk konsumen terhadap klinik.

d. Harga

Semakin mahal biaya yang dikeluarkan oleh pasien maka harapan pasien juga akan semakin besar terhadap pelayanan yang diberikan, oleh sebab itu harga merupakan hal yang sangat penting.

e. Suasana

Ketenangan, kesejukan, kenyamanan dan keindahan klinik adalah hal yang sangat diharapkan oleh pasien selaku penerima jasa dan pelayanan klinik. Hal ini akan memperoleh penilaian positif dari pasien terhadap klinik tersebut.

f. Komunikasi

Dimana penyedia jasa atau pelayanan memberikan bantuan terhadap segala keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat. Contohnya terdapat tombol panggilan di dalam ruang inap, terhadap ruang informasi yang memadai.

g. Image

Citra dan reoutasi yang baik merupakan harapan yang terdiri dari pihak klinik. Untuk itu memberikan pengalaman yang baik bagi pasien seperti kepedulian, pengobatan dan penyembuhan pasien harus dilakukan dengan semaksimal mungkin untuk menciptakan kepuasan pasien.

2.3.5 Indikator Kepuasan

Menurut Pohan (2015) indikator kepuasan pasien yaitu :

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan
3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia
4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

2.4 Penelitian Terdahulu

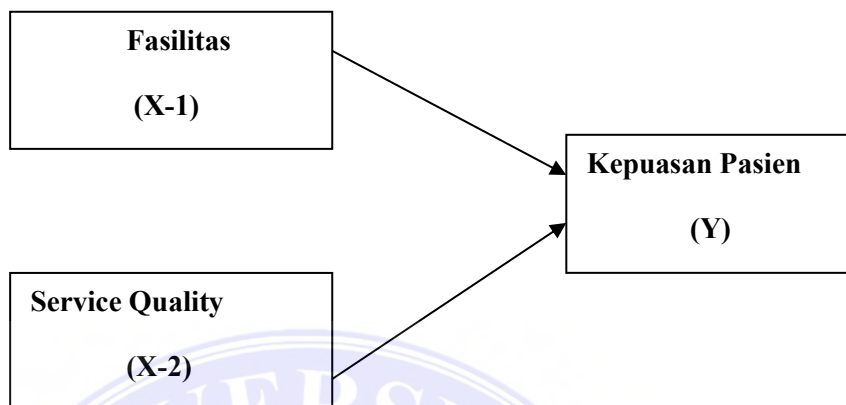
Penelitian terdahulu yang digunakan adalah sebagai dasar dalam menyusun penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai dalam perbandingan gambaran yang dapat mendukung penelitian berikutnya yang sejenis. Kajian yang digunakan yaitu mengenai, fasilitas dan service quality berpengaruh terhadap pasien BPJS di klinik. Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul peneliti:

Table 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Evanjelina Manu Lena 2018	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2	Sinta Nuriyanti 2020	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan dirumah sakit umum daerah kabupaten kangkep	Berdasarkan melalui pengelolaan data diperoleh hasil ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien BPJS dirumah sakit umum kabupaten pangketp sebesar 80.7%.
3	Wahyu Kartika Aji 2018	Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien	Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien.
4	Gita Zel Dita Pinem 2021	Analisis kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan kesehatan di RSUD laras kabupaten simalungun	Bedasarkan hasil penelitian yang dilakukan diberikan pernyataan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Laras belum berjalan maksimal dalam menunjukkan kepuasan pasien.
5	M Dwi Harsya Saputra (2021)	Pengaruh service quality terhadap kepuasan pasien pada RSUD Type D perwang kabupaten siak	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu t hitung (7,549) > t tabel (1,992), artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Type D perawang.

2.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah hasil pemikiran yang bersifat kritis dalam memperkirakan hasil penelitian yang akan dicapai. Kerangka konseptual menurut variabel yang diteliti berdasarkan indikatornya. Kerangka konseptual dari suatu gejala sosial yang memadai dapat diperkuat untuk menyajikan masalah penelitian dengan cara yang jelas dan dapat diuji (Sugiyono:2012).



Gambar 2.1
Kerangka konseptual

2.6. Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2014:123) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Hipotesis ini nanti akan diuji sehingga hipotesis ini diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS pada klinik Hanum Pratama

H2: *Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS pada klinik Hanum Pratama

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiasif. Menurut Sugiyono (2016:21) Metode asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.

Menurut Sugiyono (2012:122) sifat penelitian adalah menjelaskan (*descriptive explanatory*) yaitu bertujuan untuk menjelaskan kedudukan antara variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antar variabel. Sedangkan menurut Sugiyono (2015: 37) hubungan kualitas adalah hubungan-hubungan yang bersifat sebab akibat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan *service quality* terhadap kepuasan pasien BPJS.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Klinik Hanum Pratama Jl. Panitra, Pulo Brayon, SUMUT.

3.1.3 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan akan melakukan bulan Januari sampai selesai. Berikut ini rencana penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Pelaksanaan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Jan 2023	Feb 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Sep 2023
1	Penyusunan Proposal						
2	Seminar Proposal						
3	Pengambilan Data Survai						
4	Pengumpulan Data						
5	Seminar Hasil						
6	Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi						
7	Sidang Meja Hijau						

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Sebelum mengetahui populasi dan sample yang ditetapkan pada penelitian ini, terlebih dahulu dikemukakan tentang pengertian popolasi dan sample. Menurut Sugiyono (2016:80) populasi yang diambil adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di klinik hanum pratama yang rata-rata pasien perharinya adalah 15 (orang) pasien. Rata-rata pasien di klinik sebanyak 900 pasien dalam 2 bulan dihari libur dan di hari biasa.

Tabel 3.2

Populasi Penelitian Pasien BPJS di Klinik Hanum Pratama

No	Bulan	Jumlah Pasien
1	Desember	450
2	Januari	450
Jumlah Pasien		900

Sumber: Klinik Hanum Pratama 2022-2023

3.2.2 Sample Penelitian

Menurut Sugiyono (2018), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang tersebut. Sampel merupakan penarikan sebagai populasi untuk mewakili seluruh populasi. Adapun teknik pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan cara *accidental sampling*, pengambilan sample dilakukan secara kebetulan jika sampel yang akan dijadikan objek sesuai dengan diteliti. Dengan demikian maka teknik penetapan sample ini terbuka untuk semua pasien BPJS pada Klinik Hanum Pratama Pulo Brayan. Teknik pengambilan sampel digunakan menggunakan rumus slovin.

Rumus Slovin:

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

$$n = \frac{900}{1 + 900 \times (0,1)^2} = 90 \text{ (responden)}$$

Maka berdasarkan hasil di atas sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah 90 pasien responden.

3.3 Definisi dan Operasional Variabel

3.3.1 Definisi Variabel

Variabel adalah suatu sebutan yang dapat diberikan nilai angka kuantitatif atau nilai mutu (kuantitatif). Variabel merupakan pengelompokan secara logis dari dua atau lebih atribut dari objek yang diteliti (Noor,2011:47). Terdapat dua jenis variabel dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien BPJS di klinik hanum pratama (Y)

2. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel independen (terikat). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah fasilitas (X1) dan service quality (X2).

3.3.2 Operasional Variabel

Operasional variabel dapat digunakan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Fasilitas (X1)	Fasilitas adalah Perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pasien untuk dipaki sertai dinikmati untuk bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. (Sulistiyono, 2014:6)	<ul style="list-style-type: none"> - Pertimbangan\perencanaan spasial - Perencanaan ruangan - Perlengkapan fasilitas ruangan - Unsur pendukung lainnya seperti toilet, wifi dan lokasinya (Tjiptono) 	Likert
2	Service Quality (X2)	Sevice quality ataupun kualitas layanan adalah proses penyediaan kebutuhannya. Proses pelayanan ini terjadi jika barang dan jasa tidak dapat disediakan sendiri oleh individu atau organisasi yang membutuhkannya. (Barata 2013:13)	<ul style="list-style-type: none"> - Tangible (berwujud) - Realibility (Kehandalan) - Responsiveness (respon\tanggapan) - Asuranccce (jaminan) - Emphaty (empati)` (Kotler dan Keller) 	Likert

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
3	Kepuasan Pasien BPJS (Y)	Kepuasan merupakan sebagai upaya pemenuhan atau membuat sesuatu memadai ataupun kinerja dengan harapan kepuasan atau perasaan pasien seperti rasa senang, puas dan kelegaan seseorang karna mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan.(Tjiptono 2014 dan Kotler)	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan - Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan - Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia - Kepuasan terhadap terhadap sistem layanan kesehatan (Pohan)	Likert

3.4 Jenis Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yang menggambarkan secara sistematis mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap pasien BPJS di klinik hanum pratama. Dengan metode ini diharapkan dapat memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian, menemukan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan sekunder:

1. Data primer dalam penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh langsung dari responden yaitu pasien BPJS di klinik hanum pratama Pulo Brayan.

2. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dilapangan dilakukan dengan cara:

1. Observasi (pengamatan), yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap situasi perkembangan instansi yang diteliti dan prosedur yang ada pada instansi saat dilakukannya riset.
2. Wawancara (interview), yaitu menanyakan tanya jawab kepada pihak perusahaan yang berwenang untuk memberikan informasi atau data yang dibutuhkan.
3. Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden penumpang, dimana responden memiliki salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan dengan menggunakan skala likert's dengan bentuk checklist, dimana setiap pertanyaan memiliki lima opsi yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.4 Skala Likert's

Pertanyaan	Bobot
- Sangat setuju (ST)	5
- Setuju (S)	4
- Kurang setuju (KS)	3
- Sangat setuju (SS)	2
- Sangat tidak setuju (STS)	1

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Metode Analisis Deskriptif

Memiliki tujuan untuk memberikan gambaran (deskriptif) mengenai suatu data agar data yang tersaji dapat mudah dipahami dan inovatif bagi yang membacanya.

3.5.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apa yang hendak kita ukur Ghozali (2016). Pengujian validitas dilakukan menggunakan program SPSS versi 25 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{dihitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berkaitan dengan hasil pengukuran yang dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari responden konsisten atau stabil. Sugito (2005:51) mengatakan bahwa suatu kuesioner dikatakan reliabel (dapat dipercaya) jika setelah digunakan beberapa kali dapat memberikan hasil pengukuran relatif sama. Untuk menguji reabilitas instrument dalam penelitian ini digunakan teknik Cronbach Alpha. Metode ini diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach 0 sampai 1. Jika skala dikelompokkan

kedalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kematangan alpha dapat diterprestasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti sangat tidak reliabel
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d.0,40, berarti tidak reliabel
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

c. Uji Asumsi Klasik

Penelitian menggunakan analisis regresi untuk melihat pengaruh antara variabel devenden terhadap variabel independen. Sebagai alat statistik parametrik, analisis regresi membutuhkan asumsi yang perlu sebelum dilakukannya analisis, uji asumsi klasik meliputi sebagai berikut:

1. Uji Normalitas Sebaran

Yaitu untuk mengetahui apakah data yang telah diambil mengikuti sebaran distribusi normal atau tidak. Tujuan uji ini adalah untuk generalisasi hasil analisi sample.

2. Uji Multikolinieritas

Berarti adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat digunakan dengan melihat toleransi variabel atau Variante Inflation factor (VIP) dengan membandingkan sebagai berikut:

- a) $VIF < 10$ maka tidak terdapat multikolinieritas

b) Tolerance > 0,1 maka tidak dapat multikolinieritas

3. Uji Heteroskedetisitas atau homogenitas

Uji Heteroskedetisitas adalah untuk mengetahui apakah data yang dianalisis mempunyai kesamaan varian antar kelompok tidak sama, maka analisis tidak boleh dilakukan karena hampir pasti sudah berada.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Peneliti menggunakan bantuan program software SPSS persamaan regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = Variabel terikat (pasien BPJS)

X₁ = Variabel bebas (fasilitas)

X₂ = Variabel bebas (service quality)

A = Konstanta

b_{1,2} = koefisien regresi

e = Standart error (tingkat kesalahan) yaitu 0,05 (5%)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas (X₁, X₂, ..., X_n) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Adapun rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- a. H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
- b. H_1 diterima dan H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

2. Koefisien Determininasi

Teknik ini digunakan untuk mengetahui berapa persen besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat perhitungannya dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien produk moment (r_{xy}) dan dikalikan 100% (seratus persen).

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D = Koefisiensi determinasi

r_{xy} = Koefisiensi kolerasi product momen antar X dengan Y

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada klinik Hanum Pratama Pulo Brayan Medan.
2. *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada klinik Hanum Pratama Pulo Brayan Medan.

5.2 Saran

1. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap terhadap kepuasan pasien BPJS kelas 3 pada klinik Hanum Pratama Pulo Brayan Medan, maka dari itu saran bagi klinik Hanum Pratama Pulo Brayan Medan untuk dapat meningkatkan fasilitas-fasilitas lainnya yang belum lengkap, baik fasilitas alat kesehatan juga fasilitas ruang tunggu, lingkungan seperti tempat parkir yang luas untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS yang nantinya dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien.
2. Variabel *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada klinik Hanum Pratama Pulo Brayan Medan, maka dari itu disarankan bagi klinik Hanum Pratama Pulo Brayan Medan untuk lebih meningkatkan lagi *Service Quality* dalam melayani setiap pasien dengan cara memberikan pelayanan yang cepat tepat dan akurat, selanjutnya dengan cara memberikan sapaan ramah kepada pasien, memberikan waktu tunggu yang cepat, membuat kenyamanan pasien mulai dari luar lingkungan klinik sampai ke dalam ruangan klinik.

3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini seperti seperti harga, promosi, serta kecepatan dalam pelayanan agar hasil penelitian dapat terus berkembang sehingga mempengaruhi kepuasan pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan di klinik Hanum Pratama Pulo Brayan Medan.



DAFTAR PUSTAKA

- Aji, K.W (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. *Skripsi*.
- Barata. (2019). *Marketing*. Jakarta: Penerbit Ghalia.
- Debra S. S. Rumengan, J. M. (2015). Vol. 5 No. 2. *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado*.
- Daryonto & Setyobudi (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Stdi Kasus RSUD Doloksanggul). *Skripsi*, 11-12
- Dita Pinem, G.Z (2021). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di RSU Laras Kabupaten Simalungun. *Skripsi*
- Ghozli, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program lbm Spss 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, SB & Taufik (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Mata Cicondo Bandung.
- Hanifah, A. P., Fitriasia, Y., & Hajar, D. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Klinik Berbasis Web (Studi Kasus: Klinik Annisa Medika 2). *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*. 2(3), 668-673. <https://doi.org/10.29207/resti.v2i3.513>
- Jannah, M. (2019). Vol. 7 No. 3. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Klinik Terhadap Keputusan Pasien*.
- Keller, K. P. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran* . PT Indeks.
- Kotler, P. A. (2007). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lutfi Nur Haliza, I. P. (t.thn.). *Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Ruang Raat Inap RSI Nashrul ummah Lamongan)*.
- Lena, M.E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Kepuasan Pasien. *Skripsi*

- Listyowati, D., Fadilah, E., Haroen, R., & Hursepuny, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Laboratorium Klinik Prodia Cabang kramat. *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 2(2), 100-111. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v2i2.58>
- Nuroyanti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Dirumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kangkep. *Skripsi*
- Nuriyanti (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Dirumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kangkep. *Skripsi*. 69.
- Noor, Juliansah. (2018). *Metodologo Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Pohan (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Doloksanggul (Studi Kasus RSUD Doloksanggul). *Skripsi*, 12-13.
- Riswanto Budiono Jimanto, Y. S. (2014). Vol. 2 no. 1. *Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Biosko The Premiere Surabaya*.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*: Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (1st ed.). Alfabeta, cv.
- Saputra, H.M. (2021). Pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan pada RSUD ccType D Perwang Kabupaten Siak. *Skripsi*, 78
- Tias, Y. A. (2016). Vol. 5 No. 2. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Pada RSU Siti Hajar Medan*.
- Yassinta Safera Mahendra, I. B. (t.thn.). *Pengaruh Kualitas Layanan Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT PUSKESMAS KUTOREJO MOJOKERTO*.
- Tjiptono (2014:43). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Was Semarang*.
- Tjiptono (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Klinik Terhadap Kepuasan Pasien (Studi kasus Pasien klinik Pratama Tri Cipta Waluyo Jombang)*.

Tjiptono (2011:184). *Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan).*

Pohan (2015). *Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien (Studi Pada Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan).*

Sulistiyono, Yunus & Budianto, (2014:6). *Pengaruh Fasilitas Terhadap kepuasan Pelanggan Di Aston medium Hotel & Conference Center.*



LAMPIRAN 1
UNIVERSITAS MEDAN AREA
KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH FASILITAS DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS 3 PADA KLINIK
HANUM PRATAMA
(JL. PANITRA PULO BRAYAN)

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan penelitian saya yang bertujuan untuk meraih gelar Strata (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Bersama ini perkenalkan nama saya:

Nama : Sriulina Rejeki Manalu

Fakultas : Ekonomi & Bisnis

Jurusan : Manajemen

Berdasarkan hal tersebut, peneliti mohon dengan hormat agar saudara dapat berpartisipasi dalam pengisian daftar pernyataan berdasarkan keadaan yang sebenar- benarnya. Peneliti tidak akan mempublikasikan jawaban yang diberikan dan menjamin kerahasiaan jawaban sesuai dengan kode etik penelitian ilmiah, karena data tersebut hanya digunakan dalam penelitian ini.

Informasi yang di dapat dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademik. Terima kasih atas kesediaan dan kerjasama saudara yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Sriulina Rejeki Manalu

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : Pria/Wanita

Usia :

- a. 16 – 20 Tahun
- b. 21 – 30 Tahun
- c. 31 – 40 Tahun
- d. 41 – 50 Tahun

Pekerjaan:

- a. Pelajar / Mahasiswa
- b. Wiraswasta
- c. Pegawai
- d. Lainnya...

2. PETUNJUK PENGISIAN ANGGKET

Berikut tanda ceklis (✓) pada kolom yang anda anggap setuju dengan jawaban pada anda. Berikut keterangan jawaban dan skor penilaian:

Bobot Nilai Angket

PERTANYAAN	BOBOT
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1. FASILITAS (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dibutuhkan yang diperlukan.					
2	Tenaga kesehatan Klinik Hanum Pratama telah memberikan kenyamanan					
3	Interior yang ada di klinik mampu mempengaruhi pasien.					
4	Fasilitas di klinik Hanum Pratama sudah lengkap					
5	Perlengkapan alat-alat klinik yang disediakan sesuai dengan kebutuhan					
6	Fasilitas yang diruangan rawat inap sudah sesuai					
7	Toilet yang disediakan sudah layak pakai.					
8	Fasilitas yang di klinik sudah sesuai dengan yang dibutuhkan					

2. SERVICE QUALITY (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Klinik Hanum Pratama sudah memberikan kerapiaan dan kenyamanan ruangan.					
2	Selalu menjaga kebersihan ruangan pasien.					
3	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat.					
4	Perawat mampu menangani masalah anda dengan cepat dan profesional					
5	Kemampuan tenaga kesehatan cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.					
6	Respon tenaga kesehatan pada pasien cepat dan tepat.					
7	Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit.					
8	Tenaga kesehatan teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien.					
9	Memberikan perhatian secara khusus kepada pasien.					
10	Tenaga kesehatan mudah ditemui dan dihubungi bila di butuhkan					

3. KEPUASAN PASIEN (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Secara keseluruhan saya sangat senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak tenaga kesehatan.					
2	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat.					
3	Saya akan merekomendasikan klinik ini kepada orang lain.					
4	Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan.					

5	Pelayanan sudah sesuai dengan yang di harapkan.					
6	Tenaga kesehatan memberikan perhatian secara khusus kepada pasien.					
7	Saya akan kembali melakukan perawatan/ berobat di klinik ini.					
8	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan tanpa pilih-pilih.					

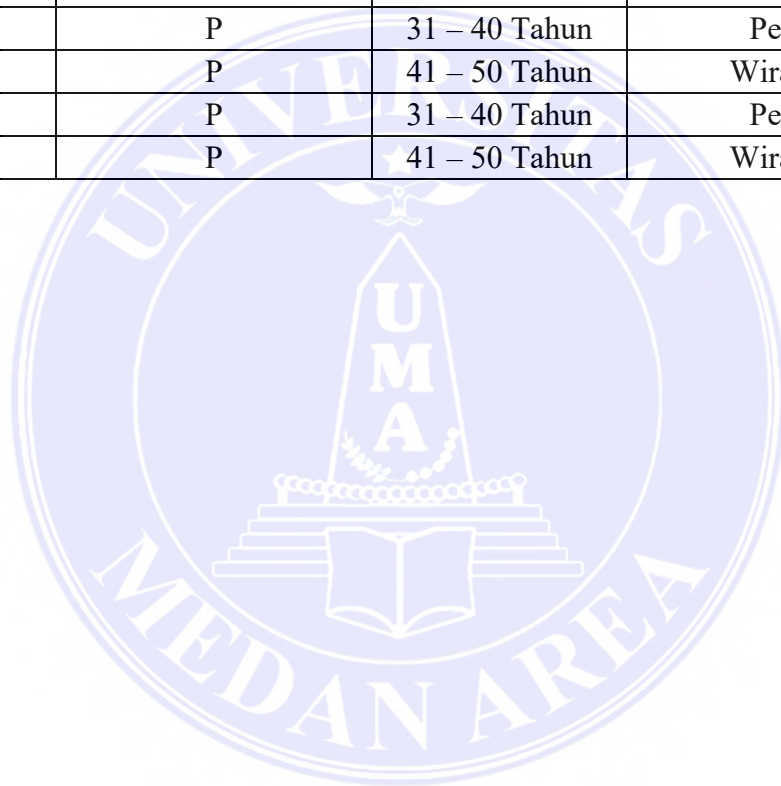


Lampiran 2. Tabulasi Data dan Jawaban Responden

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN
1	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
2	P	31 – 40 Tahun	Wiraswasta
3	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
4	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
5	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
6	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
7	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
8	L	41 – 50 Tahun	Pegawai
9	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
10	L	41 – 50 Tahun	Pegawai
11	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
12	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
13	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
14	L	41 – 50 Tahun	Pegawai
15	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
16	L	31 – 40 Tahun	Pegawai
17	L	41 – 50 Tahun	Pegawai
18	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
19	L	31 – 40 Tahun	Pegawai
20	L	41 – 50 Tahun	Pegawai
21	L	41 – 50 Tahun	Pegawai
22	L	21 – 30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
23	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
24	L	31 – 40 Tahun	Pegawai
25	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
26	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
27	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
28	L	31 – 40 Tahun	Pegawai
29	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
30	L	31 – 40 Tahun	Pegawai
31	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
32	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
33	L	31 – 40 Tahun	Pegawai
34	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
35	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
36	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
37	P	21 – 30 Tahun	Wiraswasta

38	L	31 – 40 Tahun	Pegawai
39	L	16 – 20 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
40	P	21 – 30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
41	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
42	L	21 – 30 Tahun	Wiraswasta
43	P	31 – 40 Tahun	Lainnya
44	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
45	L	31 – 40 Tahun	Lainnya
46	P	16 – 20 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
47	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
48	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
49	L	31 – 40 Tahun	Pegawai
50	P	16 – 20 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
51	P	21 – 30 Tahun	Wiraswasta
52	P	31 – 40 Tahun	Wiraswasta
53	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
54	P	21 – 30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
55	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
56	P	31 – 40 Tahun	Wiraswasta
57	P	21 – 30 Tahun	Wiraswasta
58	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
59	P	21 – 30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
60	L	31 – 40 Tahun	Pegawai
61	P	16 – 20 Tahun	Pelajar / Mahasiswa
62	P	41 – 50 Tahun	Wiraswasta
63	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
64	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
65	P	31 – 40 Tahun	Wiraswasta
66	P	41 – 50 Tahun	Wiraswasta
67	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
68	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
69	P	41 – 50 Tahun	Wiraswasta
70	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
71	P	31 – 40 Tahun	Wiraswasta
72	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
73	L	31 – 40 Tahun	Pegawai
74	P	41 – 50 Tahun	Wiraswasta
75	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
76	P	41 – 50 Tahun	Pegawai

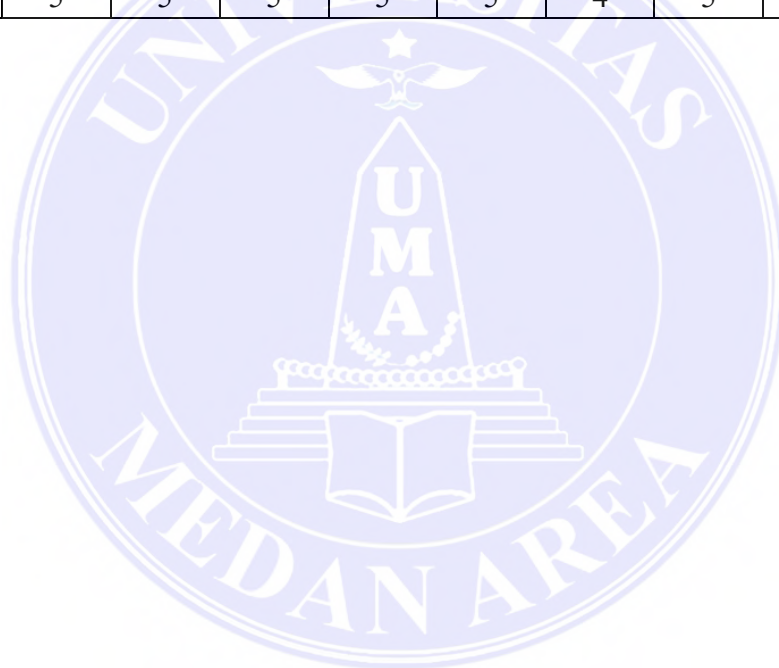
77	P	41 – 50 Tahun	Wiraswasta
78	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
79	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
80	L	41 – 50 Tahun	Pegawai
81	P	41 – 50 Tahun	Lainnya
82	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
83	P	41 – 50 Tahun	Lainnya
84	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
85	P	31 – 40 Tahun	Wiraswasta
86	P	41 – 50 Tahun	Pegawai
87	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
88	P	41 – 50 Tahun	Wiraswasta
89	P	31 – 40 Tahun	Pegawai
90	P	41 – 50 Tahun	Wiraswasta



NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	X1
1	2	2	1	1	2	2	1	2	13
2	4	5	5	4	5	3	5	5	36
3	5	4	4	3	4	5	5	4	34
4	3	4	3	2	3	2	4	3	24
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	4	2	2	4	2	4	2	4	24
7	5	5	5	4	5	3	5	5	37
8	2	4	2	4	2	3	3	4	24
9	5	5	5	4	5	5	5	5	39
10	1	1	2	2	2	2	1	2	13
11	1	3	3	2	3	3	2	3	20
12	1	3	3	3	3	2	3	3	21
13	1	1	1	1	2	2	1	2	11
14	1	3	3	2	3	3	3	3	21
15	1	2	1	1	2	2	1	2	12
16	1	3	3	2	3	3	3	3	21
17	3	1	3	2	3	2	3	3	20
18	1	2	1	1	2	1	2	2	12
19	3	1	2	3	3	3	3	3	21
20	5	5	3	5	4	4	4	5	35
21	3	1	3	3	3	3	3	3	22
22	5	5	5	5	3	5	5	3	36
23	5	5	4	4	4	3	4	5	34
24	5	5	5	4	5	5	5	5	39
25	4	4	4	3	4	4	4	3	30
26	2	3	3	3	3	4	3	4	25
27	3	4	3	4	4	4	3	4	29
28	5	5	5	5	5	5	5	3	38
29	5	5	5	4	3	5	5	5	37
30	5	5	5	3	5	3	4	5	35
31	2	2	1	1	2	2	1	2	13
32	5	4	5	4	5	3	5	5	36
33	5	4	5	3	5	5	3	5	35
34	5	4	5	4	3	4	4	5	34
35	5	5	4	5	5	3	3	5	35
36	5	5	4	5	4	5	4	3	35
37	5	5	3	5	3	5	5	3	34
38	4	4	2	2	4	2	4	4	26

39	5	5	5	4	5	5	5	3	37
40	5	5	5	4	5	5	5	5	39
41	1	3	2	3	3	3	3	3	21
42	5	5	5	5	3	5	5	5	38
43	3	5	3	4	5	3	5	3	31
44	4	4	4	3	4	4	3	4	30
45	4	3	4	3	4	4	4	5	31
46	5	5	4	5	4	3	3	4	33
47	5	5	4	5	5	5	5	5	39
48	5	3	5	5	3	5	4	5	35
49	5	5	3	3	5	5	3	5	34
50	3	3	3	3	4	2	2	4	24
51	1	3	3	3	3	3	3	3	22
52	4	4	2	2	4	2	2	2	22
53	5	5	4	5	3	5	5	3	35
54	5	4	5	4	5	4	3	5	35
55	5	5	4	5	5	5	5	5	39
56	5	5	5	4	5	5	5	3	37
57	2	4	2	4	2	4	4	4	26
58	4	4	2	4	2	4	2	4	26
59	4	2	4	4	2	4	2	4	26
60	5	3	5	3	5	5	3	3	32
61	3	1	3	3	3	3	3	3	22
62	3	4	4	3	4	4	4	4	30
63	5	5	5	4	3	5	5	5	37
64	5	5	5	4	5	4	4	5	37
65	2	3	2	3	3	2	3	2	20
66	5	3	5	5	5	5	5	3	36
67	5	5	5	5	5	5	5	5	40
68	4	2	2	4	2	4	4	4	26
69	4	2	2	4	2	4	2	4	24
70	2	2	2	4	2	4	2	4	22
71	1	3	3	3	3	3	3	3	22
72	2	2	2	4	2	4	2	4	22
73	2	3	2	4	2	4	2	4	23
74	4	2	2	3	2	4	3	4	24
75	3	3	3	3	5	3	5	3	28
76	5	3	5	5	5	5	5	3	36
77	5	5	5	4	5	5	5	5	39

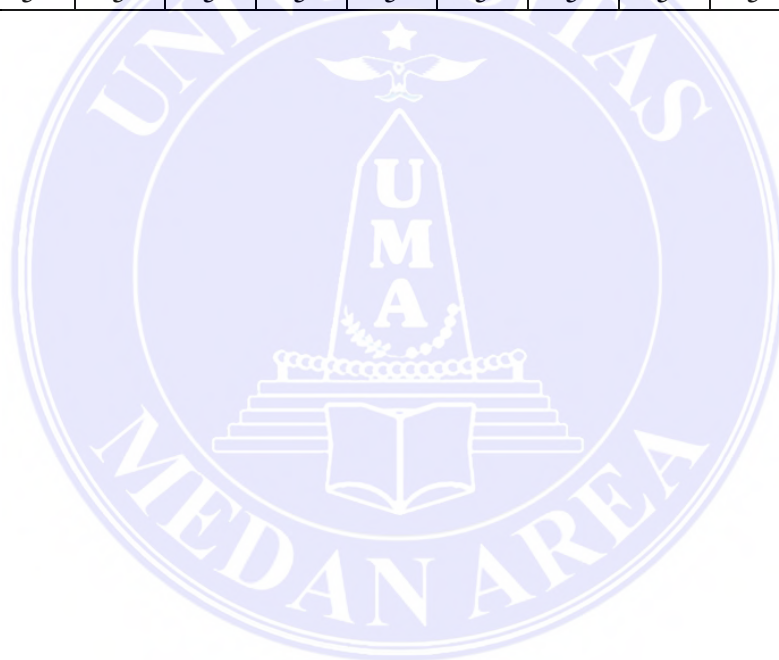
78	5	5	5	5	5	5	5	5	40
79	5	5	5	4	5	5	5	3	37
80	5	3	5	4	5	5	5	5	37
81	1	1	3	3	3	3	3	3	20
82	2	3	3	2	3	2	2	3	20
83	5	5	5	4	5	5	5	5	39
84	5	3	5	4	5	5	5	5	37
85	4	4	2	4	2	3	3	3	25
86	2	2	3	3	2	3	2	3	20
87	5	5	5	5	5	4	5	3	37
88	5	5	5	5	5	4	5	5	39
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	5	5	5	5	5	4	5	3	37



NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	X2
1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	17
2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	44
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
6	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	35
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	4	2	3	3	4	4	2	4	4	34
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	18
11	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	23
12	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	25
13	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	16
14	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	24
15	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	15
16	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	24
17	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	23
18	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	16
19	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25
20	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	38
21	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
23	5	5	3	5	3	4	4	3	4	4	40
24	5	4	5	5	3	3	5	3	5	5	43
25	3	5	3	5	3	3	4	4	4	3	37
26	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37
27	3	3	5	3	5	4	4	4	3	4	38
28	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
29	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	46
30	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	43
31	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	16
32	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	45
33	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	44
34	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	43
35	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	44
36	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	44
37	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	44
38	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37

39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
41	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25
42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
43	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37
44	3	5	3	5	3	3	4	4	3	4	37
45	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	38
46	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	41
47	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	47
48	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	45
49	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	43
50	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	37
51	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25
52	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	36
53	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
54	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	43
55	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
56	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	47
57	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	37
58	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	35
59	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37
60	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
61	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25
62	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	38
63	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
64	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
65	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	27
66	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	46
67	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	47
68	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	34
69	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
70	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
71	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25
72	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	36
73	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
74	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37
75	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
76	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
77	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	47

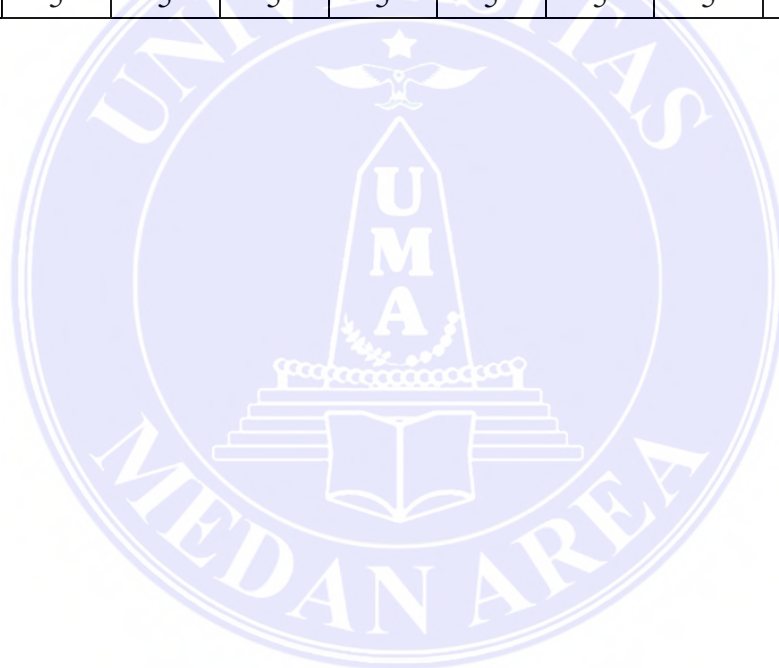
78	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	45
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
81	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25
82	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	26
83	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
84	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
85	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	32
86	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	26
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
88	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
89	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50



NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Y
1	2	2	2	2	2	2	1	2	15
2	4	5	5	4	3	5	4	5	35
3	4	5	4	5	5	4	5	5	37
4	3	3	3	4	2	2	3	3	23
5	5	5	5	5	4	5	4	5	38
6	3	3	4	2	3	2	3	2	22
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	3	3	3	3	4	3	3	2	24
9	4	3	5	5	5	4	5	5	36
10	2	2	1	2	2	2	2	2	15
11	2	2	2	2	2	2	2	2	16
12	3	2	2	3	2	3	2	3	20
13	1	2	1	2	2	1	2	2	13
14	2	2	2	2	2	2	2	2	16
15	2	2	1	2	1	2	1	2	13
16	2	2	2	2	2	2	2	2	16
17	2	2	2	2	2	2	2	2	16
18	1	2	1	2	2	1	2	1	12
19	2	2	2	2	2	2	2	2	16
20	3	5	5	3	5	3	3	5	32
21	2	2	2	2	2	2	2	2	16
22	5	5	5	3	5	5	5	5	38
23	3	3	5	5	3	5	3	5	32
24	5	5	4	5	3	5	5	5	37
25	3	5	3	5	3	5	3	3	30
26	3	2	3	2	4	4	2	2	22
27	3	5	3	3	5	3	5	3	30
28	4	3	5	5	5	4	5	5	36
29	5	5	5	5	3	5	5	5	38
30	4	5	4	5	5	4	5	5	37
31	1	2	1	2	2	1	2	2	13
32	4	5	4	5	5	4	5	5	37
33	4	5	4	5	5	4	5	5	37
34	4	5	4	5	5	4	5	5	37
35	4	5	4	5	5	4	5	5	37
36	4	5	4	5	5	4	5	5	37
37	4	5	4	5	5	4	5	5	37
38	3	2	3	2	3	4	3	3	23

39	4	5	5	3	5	4	5	5	36
40	5	5	5	5	3	5	5	5	38
41	2	2	2	2	2	2	2	2	16
42	4	5	5	5	3	4	5	5	36
43	2	3	4	3	2	4	4	4	26
44	4	3	3	5	3	5	3	5	31
45	5	5	3	5	3	5	3	5	34
46	5	3	5	5	3	5	4	5	35
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40
48	4	5	4	5	5	4	5	5	37
49	4	5	4	5	4	5	4	5	36
50	2	2	4	2	4	4	4	2	24
51	2	2	2	2	2	2	2	2	16
52	3	4	3	4	2	3	2	3	24
53	5	3	5	3	5	4	5	5	35
54	5	5	4	5	4	5	4	5	37
55	5	4	5	5	4	5	5	5	38
56	4	5	5	5	5	5	5	5	39
57	3	3	3	3	4	3	3	2	24
58	3	2	3	2	4	4	2	2	22
59	3	2	3	2	3	4	3	3	23
60	2	3	4	3	2	4	4	4	26
61	2	2	2	2	2	2	2	2	16
62	3	5	3	5	3	5	3	3	30
63	5	5	5	4	3	5	5	5	37
64	4	5	4	5	5	5	5	5	38
65	2	2	2	2	4	2	3	2	19
66	5	5	5	5	5	5	5	4	39
67	5	5	5	5	4	3	5	5	37
68	3	3	3	3	4	3	3	2	24
69	3	2	3	2	4	4	2	2	22
70	3	2	3	2	3	4	3	3	23
71	2	3	4	3	2	4	4	4	26
72	3	3	3	3	4	3	3	2	24
73	3	2	3	2	4	4	2	2	22
74	3	2	3	2	3	4	3	3	23
75	2	3	4	3	2	4	4	4	26
76	4	5	5	5	5	5	5	5	39
77	5	4	5	5	3	5	5	4	36

78	5	5	4	5	5	3	5	5	37
79	5	5	5	4	3	5	5	4	36
80	5	4	5	5	3	5	5	5	37
81	2	2	2	2	2	2	2	2	16
82	2	2	4	2	2	2	3	2	19
83	5	5	5	5	5	3	5	5	38
84	5	4	5	4	5	4	4	5	36
85	2	3	4	3	2	2	3	2	21
86	2	2	2	2	4	2	2	2	18
87	5	3	5	4	5	5	5	4	36
88	5	4	5	5	5	5	5	5	39
89	5	5	5	5	4	5	3	5	37
90	5	5	5	5	5	5	5	4	39



Lampiran 3. Output SPSS

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	21	23.3	23.3	23.3
	P	69	76.7	76.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 – 20 Tahun	4	4.4	4.4	4.4
	21 – 30 Tahun	8	8.9	8.9	13.3
	31 – 40 Tahun	44	48.9	48.9	62.2
	41 – 50 Tahun	34	37.8	37.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	4	4.4	4.4	4.4
	Pegawai	61	67.8	67.8	72.2
	Pelajar / Mahasiswa	8	8.9	8.9	81.1
	Wiraswasta	17	18.9	18.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Frekuensi X1

P1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	12	13.3	13.3	13.3
	Tidak setuju	11	12.2	12.2	25.6
	Kurang setuju	10	11.1	11.1	36.7
	Setuju	13	14.4	14.4	51.1
	Sangat setuju	44	48.9	48.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	7	7.8	7.8	7.8
	Tidak setuju	12	13.3	13.3	21.1
	Kurang setuju	20	22.2	22.2	43.3
	Setuju	16	17.8	17.8	61.1
	Sangat setuju	35	38.9	38.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	5	5.6	5.6	5.6
	Tidak setuju	17	18.9	18.9	24.4
	Kurang setuju	21	23.3	23.3	47.8
	Setuju	13	14.4	14.4	62.2
	Sangat setuju	34	37.8	37.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	5	5.6	5.6	5.6
	Tidak setuju	9	10.0	10.0	15.6
	Kurang setuju	23	25.6	25.6	41.1
	Setuju	32	35.6	35.6	76.7
	Sangat setuju	21	23.3	23.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	19	21.1	21.1	21.1
	Kurang setuju	24	26.7	26.7	47.8
	Setuju	13	14.4	14.4	62.2
	Sangat setuju	34	37.8	37.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak setuju	13	14.4	14.4	15.6
	Kurang setuju	22	24.4	24.4	40.0
	Setuju	23	25.6	25.6	65.6
	Sangat setuju	31	34.4	34.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	5	5.6	5.6	5.6
	Tidak setuju	13	14.4	14.4	20.0
	Kurang setuju	24	26.7	26.7	46.7
	Setuju	14	15.6	15.6	62.2
	Sangat setuju	34	37.8	37.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	8	8.9	8.9	8.9
	Kurang setuju	32	35.6	35.6	44.4
	Setuju	19	21.1	21.1	65.6
	Sangat setuju	31	34.4	34.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Frekuensi X2

P1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	5	5.6	5.6	5.6
	Tidak setuju	14	15.6	15.6	21.1
	Kurang setuju	7	7.8	7.8	28.9
	Setuju	32	35.6	35.6	64.4
	Sangat setuju	32	35.6	35.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	17	18.9	18.9	18.9
	Kurang setuju	20	22.2	22.2	41.1
	Setuju	19	21.1	21.1	62.2
	Sangat setuju	34	37.8	37.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak setuju	21	23.3	23.3	24.4
	Kurang setuju	7	7.8	7.8	32.2
	Setuju	21	23.3	23.3	55.6
	Sangat setuju	40	44.4	44.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	3.3	3.3	3.3
	Tidak setuju	15	16.7	16.7	20.0
	Kurang setuju	18	20.0	20.0	40.0
	Setuju	20	22.2	22.2	62.2
	Sangat setuju	34	37.8	37.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	2.2	2.2	2.2
	Tidak setuju	18	20.0	20.0	22.2
	Kurang setuju	21	23.3	23.3	45.6
	Setuju	16	17.8	17.8	63.3
	Sangat setuju	33	36.7	36.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	5	5.6	5.6	5.6
	Tidak setuju	5	5.6	5.6	11.1
	Kurang setuju	32	35.6	35.6	46.7
	Setuju	23	25.6	25.6	72.2
	Sangat setuju	25	27.8	27.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	11	12.2	12.2	12.2
	Kurang setuju	22	24.4	24.4	36.7
	Setuju	24	26.7	26.7	63.3
	Sangat setuju	33	36.7	36.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak setuju	9	10.0	10.0	11.1
	Kurang setuju	23	25.6	25.6	36.7
	Setuju	29	32.2	32.2	68.9
	Sangat setuju	28	31.1	31.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	5	5.6	5.6	5.6
	Tidak setuju	4	4.4	4.4	10.0
	Kurang setuju	20	22.2	22.2	32.2
	Setuju	29	32.2	32.2	64.4
	Sangat setuju	32	35.6	35.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak setuju	7	7.8	7.8	8.9
	Kurang setuju	17	18.9	18.9	27.8
	Setuju	31	34.4	34.4	62.2
	Sangat setuju	34	37.8	37.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Frekuensi Y

P1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	3.3	3.3	3.3
	Tidak setuju	22	24.4	24.4	27.8
	Kurang setuju	21	23.3	23.3	51.1
	Setuju	19	21.1	21.1	72.2
	Sangat setuju	25	27.8	27.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	29	32.2	32.2	32.2
	Kurang setuju	18	20.0	20.0	52.2
	Setuju	6	6.7	6.7	58.9
	Sangat setuju	37	41.1	41.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	5	5.6	5.6	5.6
	Tidak setuju	14	15.6	15.6	21.1
	Kurang setuju	19	21.1	21.1	42.2
	Setuju	22	24.4	24.4	66.7
	Sangat setuju	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	29	32.2	32.2	32.2
	Kurang setuju	15	16.7	16.7	48.9
	Setuju	7	7.8	7.8	56.7
	Sangat setuju	39	43.3	43.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak setuju	24	26.7	26.7	27.8
	Kurang setuju	20	22.2	22.2	50.0
	Setuju	17	18.9	18.9	68.9
	Sangat setuju	28	31.1	31.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	3.3	3.3	3.3
	Tidak setuju	19	21.1	21.1	24.4
	Kurang setuju	11	12.2	12.2	36.7
	Setuju	28	31.1	31.1	67.8
	Sangat setuju	29	32.2	32.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

P7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	2.2	2.2	2.2
	Tidak setuju	21	23.3	23.3	25.6
	Kurang setuju	20	22.2	22.2	47.8
	Setuju	11	12.2	12.2	60.0
	Sangat setuju	36	40.0	40.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

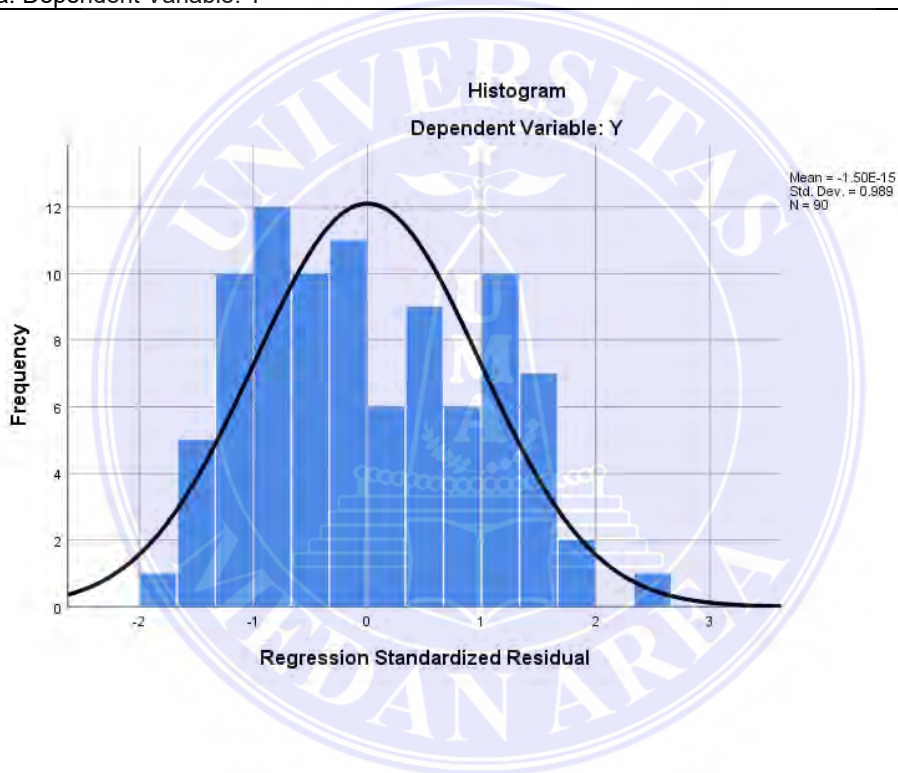
P8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak setuju	29	32.2	32.2	33.3
	Kurang setuju	10	11.1	11.1	44.4
	Setuju	9	10.0	10.0	54.4
	Sangat setuju	41	45.6	45.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

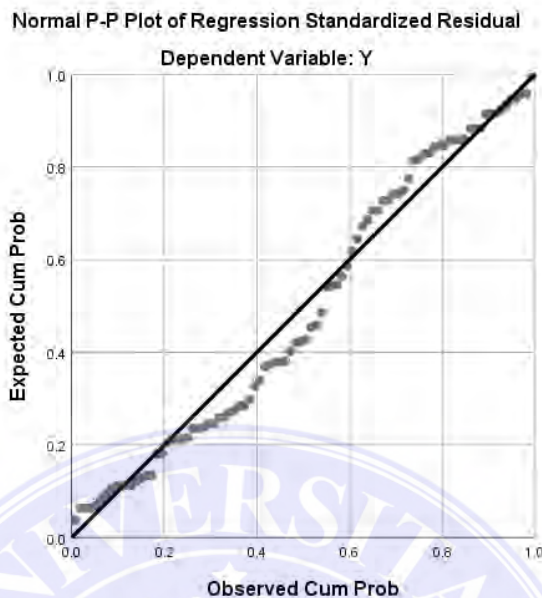
Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.964 ^a	.930	.928	2.40017
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6643.210	2	3321.605	576.587	.000 ^b
	Residual	501.190	87	5.761		
	Total	7144.400	89			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.349	.997		-3.360	.001		
	X1	.733	.098	.666	7.484	.000	.102	9.816
	X2	.276	.079	.310	3.480	.001	.102	9.816

a. Dependent Variable: Y

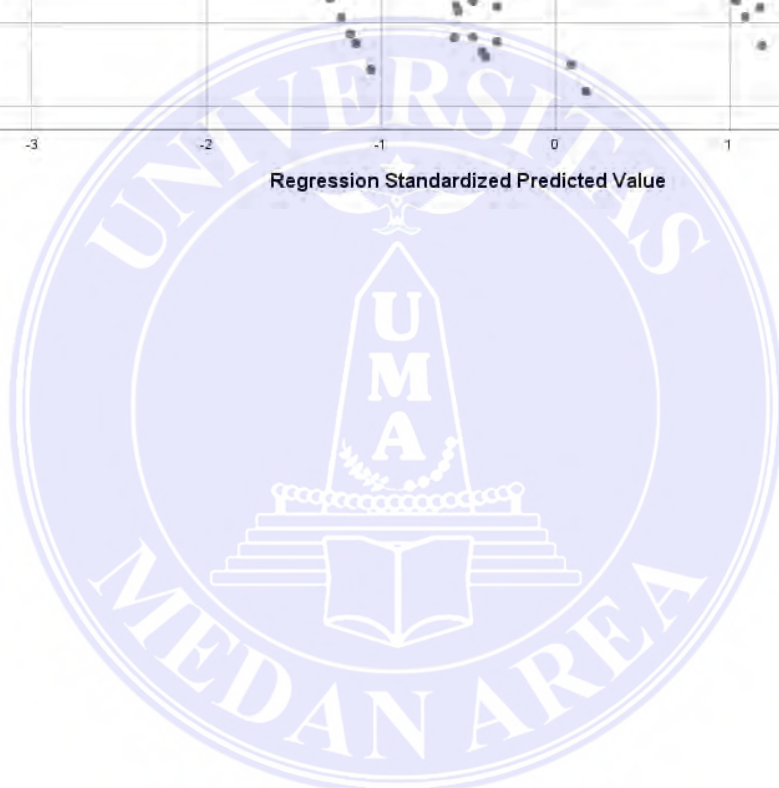
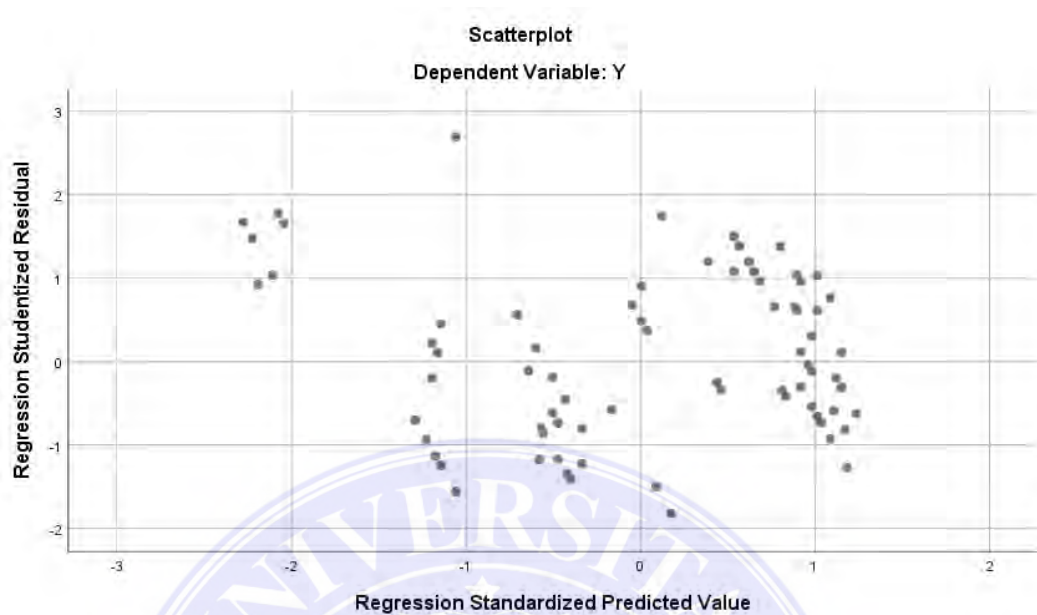




One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.37304630
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.083
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.



Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	X1
P1	Pearson Correlation	1	.363*	.702**	.702**	.593**	.598**	.499**	.430*	.745**
	Sig. (2-tailed)		.049	.000	.000	.001	.000	.005	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.363*	1	.552**	.723**	.618**	.562**	.636**	.758**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.049		.002	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.702**	.552**	1	.697**	.373*	.511**	.320	.655**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.043	.004	.084	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.702**	.723**	.697**	1	.725**	.722**	.593**	.645**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.593**	.618**	.373*	.725**	1	.726**	.786**	.564**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.043	.000		.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.598**	.562**	.511**	.722**	.726**	1	.733**	.666**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.004	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.499**	.636**	.320	.593**	.786**	.733**	1	.556**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.084	.001	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.430*	.758**	.655**	.645**	.564**	.666**	.556**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000	.000	.001	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.745**	.815**	.735**	.894**	.838**	.844**	.795**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	X2
P1	Pearson Correlation	1	.743**	.663**	.757**	.800**	.727**	.757**	.728**	.764**	.753**	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.743**	1	.665**	.789**	.613**	.600**	.698**	.563**	.685**	.668**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.663**	.665**	1	.708**	.615**	.699**	.734**	.628**	.545**	.692**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.757**	.789**	.708**	1	.730**	.701**	.871**	.636**	.646**	.847**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.800**	.613**	.615**	.730**	1	.781**	.779**	.759**	.723**	.832**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.727**	.600**	.699**	.701**	.781**	1	.834**	.696**	.635**	.891**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.757**	.698**	.734**	.871**	.779**	.834**	1	.725**	.678**	.870**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.728**	.563**	.628**	.636**	.759**	.696**	.725**	1	.716**	.696**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.764**	.685**	.545**	.646**	.723**	.635**	.678**	.716**	1	.725**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.753**	.668**	.692**	.847**	.832**	.891**	.870**	.696**	.725**	1	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.897**	.809**	.795**	.888**	.887**	.877**	.920**	.825**	.820**	.923**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Y
P1	Pearson Correlation	1	.839**	.883**	.815**	.835**	.770**	.872**	.723**	.916**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.839**	1	.891**	.891**	.760**	.776**	.896**	.882**	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.883**	.891**	1	.856**	.807**	.744**	.866**	.758**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.815**	.891**	.856**	1	.887**	.891**	.935**	.844**	.964**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.835**	.760**	.807**	.887**	1	.922**	.817**	.674**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.770**	.776**	.744**	.891**	.922**	1	.825**	.708**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.872**	.896**	.866**	.935**	.817**	.825**	1	.861**	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.723**	.882**	.758**	.844**	.674**	.708**	.861**	1	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.916**	.939**	.924**	.964**	.908**	.899**	.959**	.870**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

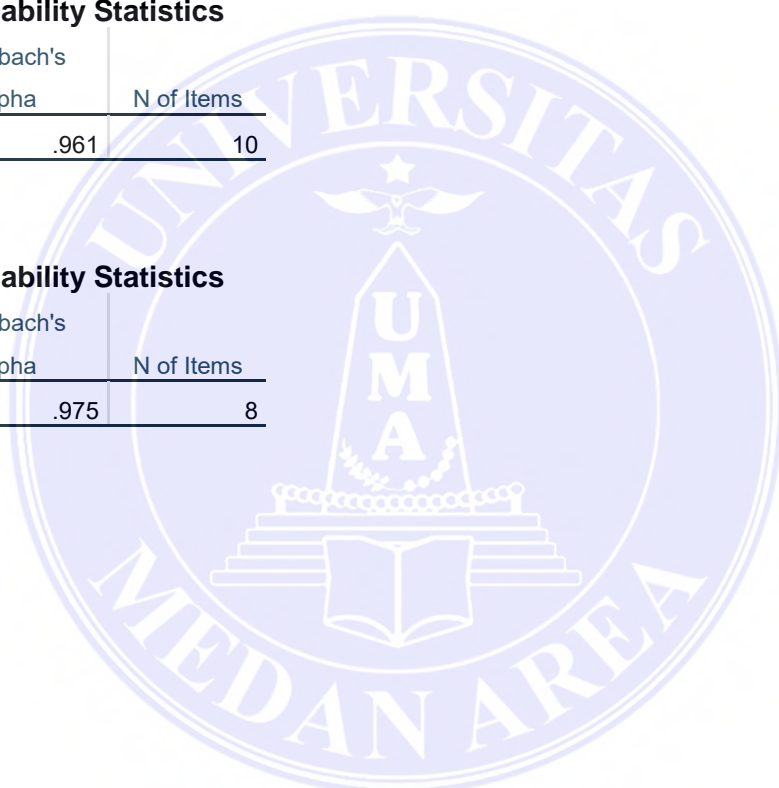
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.923	8

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.961	10

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.975	8



Lampiran 4
Surat Pengantar Riset



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998
Kampus II : Jl. Sei Serayu No. 70A/Jl. Setia Budi No. 79B Medan Telp (061) 8225602, 8201994, Fax. (061) 8226331
Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website.uma.ac.id/ekonomi.uma.ac.id email fakultas :ekonomi@uma.ac.id

Nomor : 439 /FEB /01.1/ V / 2023
Lamp : -
Perihal : Izin Research / Survey

30 Mei 2023

Kepada Yth,
Klinik Hanum Pratama (Pulo Brayan Medan)

Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara saudara , Bapak/Ibu kepada mahasiswa kami :

N a m a : SRIULINA REJEKI MANALU
N P M : 198320122
Program Studi : Manajemen
Judul : **Pengaruh Fasilitas Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kelas 3 Pada Klinik Hanum Pratama (Pulo Brayan Medan)**

Untuk diberi izin mengambil data pada perusahaan yang sedang Bapak / Ibu Pimpin selama satu bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian
dan Pengabdian kepada Masyarakat



Sari Nuzullina R, SE, Ak, M.Acc

Tembusan :

1. Wakil-Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs
4. Pertinggal

Lampiran 5 Surat Balasan Riset



Klinik Hanum Pratama

Jl. Yos Sudarso Gg. Panitra No 47
Tj Mulia Medan 20116

Hal : Surat Balasan Penelitian
Nomor : 125/KHP/VI/2023
Tanggal : 28 Juni 2023
Kepada Yth : Sari Nuzullina R, SE, Ak, M.Acc
Wakil Dekan Bidang Pendidikan dan Penelitian
Universitas Medan Area

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang di bawah ini:

Nama : Sriulina rejeki Manalu
NIM : 198320122
Program Studi : Manajemen

Telah selesai melakukan penelitian di Klinik Hanum Pratama, Jl. Yos Sudarso Gg. Panitra No 47, Tj Mulia selama satu bulan, terhitung mulai tanggal 30 Mei 2023 sampai tanggal 28 juni 2023 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi Penelitian yang berjudul : **Pengaruh Fasilitas dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kelas 3 Pada Klinik Hanum Pratama (Pulo Brayan Medan)**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan dengan sepenuhnya.

Medan, 28 Juni 2023

Dokter Penanggung
Jawab



Dr. Hj. Muthia Nimphar,
MARS