

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN
PADA PASIEN DI PUSKESMAS DESA PON KABUPATEN
SERDANG BEDAGAI**

SKRIPSI

OLEH:

PUTRI MIRANDA NAIBAHO

218600217



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2026

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 30/7/26

Access From (repository.uma.ac.id)30/7/26

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN
PADA PASIEN DI PUSKESMAS DESA PON KABUPATEN
SERDANG BEDAGAI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

OLEH:

PUTRI MIRANDA NAIBAHO

218600217

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2026

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 30/7/26

Access From (repository.uma.ac.id)30/7/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan pada Pasien di

Puskesmas Desa Pon Kabupaten Serdang Bedagai

Nama : Putri Miranda Naibaho

NPM : 218600217

Fakultas : Psikologi

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing



(Anggi Tri Lestari Purba, S.Psi, M.Psi)

Pembimbing



(Dr. Siti Aisyah, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

Dekan

(Faadhil, S.Psi., M.Psi., Psikolog)

Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 24 Februari 2026

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi ini yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan pengaturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 24 Februari 2026



Putri Miranda Naibaho
NPM.218600217

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Miranda Naibaho

NPM : 218600217

Program Studi : Ilmu Psikologi

Fakultas : Psikologi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Nonesklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Di Puskesmas Desa Pon Kabupaten Serdang Bedagai. Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencinta dan sebagai pemilik Hak Cipta Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 24 Februari 2026

Yang Menyatakan



Putri Miranda Naibaho

218600217

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 30/7/26

Access From (repository.uma.ac.id)30/7/26

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN PADA PASIEN DI PUSKESMAS DESA PON KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

OLEH:

PUTRI MIRANDA NAIBAHO

218600217

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kepuasan pelanggan pada pasien di puskesmas desa pon kabupaten serdang bedagai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien puskesmas desa pon kabupaten serdang bedagai, dengan jumlah sampel sebanyak 170 responden yang di pilih melalui teknik *accidental sampling*. Instrument penelitian yang digunakan berupa skala kepuasan pelanggan yang disusun berdasarkan teori Kotler & Keller (2015) dengan menggunakan skala Likert. Berdasarkan hasil perhitungan *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) menunjukkan nilai sebesar $0.785 > 0,50$ dan Bartlett's Test nilai $\text{Sig } 0.001 < 0,05$ menandakan data layak di analisis faktor. Berdasarkan hasil analisis faktor kepuasan pelanggan, dengan kontribusi terbesar berasal dari faktor pengalaman pelanggan sebesar 22,11%, diikuti oleh harapan pelanggan sebesar 21,12%, nilai faktor emosional sebesar 20,48%, nilai harga 18,87% dan nilai kualitas produk atau layanan sebesar 17,39%.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan ; Pasien ; Puskesmas

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION FACTORS IN PATIENTS AT THE PON VILLAGE COMMUNITY HEALTH CENTER SERDANG BEDAGAI REGENCY

BY:

PUTRI MIRANDA NAIBAHO

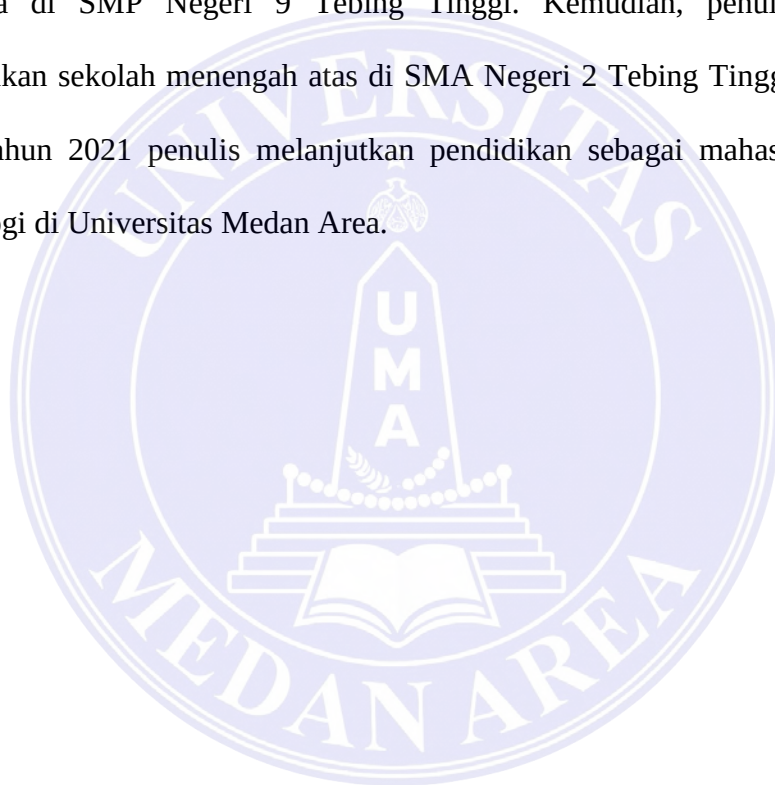
218600217

This study aims to analyze customer satisfaction factors in patients at the Pon Village Community Health Center, Serdang Bedagai Regency. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. The population in this study were all patients of the Pon Village Community Health Center, Serdang Bedagai Regency, with a sample of 170 respondents selected through accidental sampling techniques. The research instrument used was a customer satisfaction scale compiled based on the theory of Kotler & Keller (2015) using a Likert scale. Based on the results of the Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) calculation, the value is $0.785 > 0.50$ and the Bartlett's Test Sig value of $0.001 < 0.05$ indicates that the data is suitable for factor analysis. Based on the results of the customer satisfaction factor analysis, the largest contribution comes from the customer experience factor of 22.11%, followed by customer expectations of 21.12%, the emotional factor value of 20.48%, the price value of 18.87% and the product or service quality value of 17.39%.

Keywords: *Customer Satisfaction ; Patients ; Health Centers*

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Putri Miranda Naibaho, lahir di Tebing Tinggi, Pada tanggal 30 Maret 2001. Penulis merupakan anak dari Bapak Aiptu Oscar Effendi Putra Naibaho dan Ibu Christianna Simanjuntak, S.Keb, Bd. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Penulis menempuh pendidikan dasar di SD R.A.Kartini Tebing Tinggi. Kemudian penulis melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 9 Tebing Tinggi. Kemudian, penulis menempuh pendidikan sekolah menengah atas di SMA Negeri 2 Tebing Tinggi. Selanjutnya pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi di Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Anggi Tri Lestari Purba, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, tenaga, kesabaran dan kebaikan yang diberikan selama proses membimbing, serta senantiasa memberikan motivasi, dukungan, saran dan juga arahan selama penyusunan skripsi. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Khairil Fauzan K, M. Psi selaku ketua penguji, kepada Ibu Endang Haryati, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing yang berkenan memberikan saran dan masukan kepada penulis dan kepada Ibu Rahma Afwina, S.Psi, M.Psi sebagai sekretaris yang memberikan arahan dan masukan dalam perbaikan skripsi peneliti.

Berikutnya kepada mama dan bapak, terimakasih karena selalu mendukung, mendoakan penulis serta selalu berjuang dalam memberikan dukungan saat proses perkuliahan sampai dengan skripsian. Kepada saudara kandung saya Denis yang selalu memberikan semangat dan dukungan doa selama proses skripsian. Teruntuk sahabat di perkuliahan Molly, Rehulina, Widya, Arrumaiyah, dan Laura saya ucapkan terimakasih sudah menjadi saudara dalam suka dan duka pahitnya perkuliahan ini dan menjadi tempat curhatan hati penulis dan teman saya dimasa skripsian Agatha dan Nabila yang selalu memberikan semangat dan membantu penulis dalam proses skripsian.

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya di bidang Psikologi Industri Organisasi. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Medan, 24 Februari 2026



Putri Miranda Naibaho
218600217

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan Pada Pasien	10
2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Pasien	11
2.3 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien	14
2.4 Indikator-indikator Kepuasan Pasien	15
2.5 Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Pasien	17
2.6 Kerangka Konseptual	20
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	21
3.2 Bahan dan Alat Penelitian	21
3.3 Metode Penelitian.....	23
3.4 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	23

3.5 Subjek Penelitian.....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7 Validitas dan Reliabilitas.....	25
3.8 Teknik Analisis.....	26
3.9 Prosedur Kerja.....	27
3.10 Prosedur Penelitian.....	28
3.11 Pelaksanaan Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
4.2 Uji Normalitas	31
4.3 Analisis Deskriptif Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Pasien	32
4.4 Hasil Analisis Faktorial	34
4.5 Mean Hipotetik dan Empirik.....	38
4.6 Pembahasan	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kerangka Konseptual.....	20
Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Penelitian	21
Tabel 3. 2 Jenis Kelamin.....	22
Tabel 3. 3 Usia	22
Tabel 3. 4 Nilai Alpha Cronbach	26
Tabel 3. 5 Skala Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Pasien Sebelum Uji Coba	29
Tabel 4. 1 Skala Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Pasien Setelah Uji Coba	30
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	31
Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	31
Tabel 4. 4 Frekuensi Faktor Kualitas Produk atau Layanan	32
Tabel 4. 5 Frekuensi Faktor Harga.....	32
Tabel 4. 6 Frekuensi Faktor Pengalaman Pelanggan	33
Tabel 4. 7 Frekuensi Faktor Harapan Pelanggan	33
Tabel 4. 8 Frekuensi Faktor Emosional	33
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Pasien di Puskesmas Desa Pon	34
Tabel 4. 10 KMO and Bartlett's Test.....	35
Tabel 4. 11 MSA (Measures of Sampling Adequacy)	36
Tabel 4. 12 Hasil Uji Principal Component Analysis	36
Tabel 4. 13 Hasil Uji Komponen Matriks dan Kontribusi	37
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Empirik.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Persentase Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Pasien 38



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Skala Penelitian	50
LAMPIRAN 2 Data Demografis	54
LAMPIRAN 3 Data Uji Coba & Data Penelitian	60
LAMPIRAN 4 Uji Validitas & Reliabilitas	70
LAMPIRAN 5 Uji Normalitas	73
LAMPIRAN 6 Uji Analisis Faktorial	75
LAMPIRAN 7 Surat Keterangan Bukti Penelitian	78



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan suatu yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Menurut WHO kesehatan adalah keadaan sempurna, baik fisik, mental maupun sosial dan tidak hanya bebas dari penyakit dan cacat. Kesehatan adalah hal yang mendasar bagi setiap manusia untuk mewujudkan potensi maksimalnya (Najah, 2022). Dimana kesehatan yaitu kondisi ideal seseorang yang merasa baik secara keseluruhan yang artinya kesehatan bukan hanya penyakit tetapi mencakup seseorang yang menjalani hidup dengan baik, bahagia dan berinteraksi dengan orang lain. Kesehatan menurut kemenkes yang mengatakan bahwa sehat sebagai suatu keadaan sehat secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Pusatkrisis.kemkes.go.id, 2021).

Menurut Munthe (dalam Agustina, 2023) salah satu fasilitas kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat ialah puskesmas. Puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan dasar di tingkat primer. Pelayanan kesehatan yang dilakukan secara optimal dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Selain itu, puskesmas bukan hanya memberikan pelayanan kesehatan melainkan puskesmas juga memberikan program kesehatan kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam memahami pentingnya pola hidup sehat dan mengenali risiko kesehatan sejak dini. Puskesmas sebagai salah satu tempat yang

memiliki fasilitas kesehatan dengan berbagai bentuk fasilitas seperti layanan informasi, pendaftaran, rujukan, poli umum, apotik, poli anak, kesehatan ibu dan anak, poli gigi, poli tb/dots, dan laboratorium. Fasilitas kesehatan harus selalu meningkatkan kualitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan kesehatan dan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan pasien, informasi yang mudah di akses, pelayanan cepat dan akurat, bermutu dan biaya yang terjangkau.

Adapun tugas pokok puskesmas yaitu upaya promosi kesehatan, upaya kesehatan lingkungan, upaya kesehatan keluarga ibu dan anak, upaya gizi, upaya pencegahan dan pengendalian penyakit, upaya pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat, upaya pelayanan kesehatan jiwa, upaya pelayanan kesehatan gigi, upaya pelayanan kesehatan tradisional komplementer, upaya pelayanan kesehatan olahraga, upaya pelayanan kesehatan indera, upaya pelayanan kesehatan lansia, upaya pelayanan kesehatan kerja, rawat jalan, pelayanan gawat darurat, pelayanan satu hari, rawat inap, manajemen puskesmas, pelayanan kefarmasian dan pelayanan laboratorium (Puskesmas.kendalsari kota malang.go.id, 2023).

Maka berdasarkan tugas puskesmas tersebut yang dimana pasien berharap agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal dan sesuai, sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. Pasien yang memiliki rasa puas terhadap pelayanan puskesmas dapat menimbulkan rasa senang dan percaya pada puskesmas tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh puskesmas akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien sebagai penerima layanan. Kepuasan pasien menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian layanan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Pasien

yang puas cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi, bersedia kembali memanfaatkan layanan, serta merekomendasikan puskesmas kepada masyarakat. Tingginya kepuasan pasien juga berdampak positif terhadap citra puskesmas, meningkatkan keinginan pasien untuk lebih memilih puskesmas yang sama, serta mendorong optimalisasi pemanfaatan layanan kesehatan secara berkelanjutan.

Penelitian ini dilakukan pada pasien di Puskesmas Desa Pon Jln. Raya Medan Tebing Tinggi Km. 64 desa pon, Kecamatan Sei Bamban, Kabupaten Serdang Bedagai. Adapun upaya yang dilakukan puskesmas desa pon agar memberikan kepuasan terhadap pasien yaitu tenaga kesehatan di puskesmas desa pon selalu berusaha bersikap ramah kepada pasien yang berkunjung. Dokter-dokter dan bidan di puskesmas desa pon selalu berusaha membangun komunikasi dan kedekatan pada setiap pasien.

Selain itu puskesmas menyediakan ruangan yang bersih, nyaman dan memperhatikan pencahayaan ruangan. Puskesmas juga menyediakan ruang tunggu yang memadai serta memiliki kelengkapan alat medis. Tenaga kesehatan puskesmas desa pon juga memperhatikan kesehatan masyarakat setempat dengan cara melakukan kunjungan secara langsung ke desa-desa sekitar dan juga melakukan sosialisasi terkait program kesehatan yang ada.

Menurut Kotler & Keller (2012) kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan yang diharapkan. Kepuasan dapat dirasakan ketika seseorang mengalami pengalaman positif, yang dimana hal itu akan memunculkan perasaan senang dan puas.

Menurut Indrasari (2019) kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Pelanggan atau pasien yang menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diinginkan bahkan melebihi harapannya akan merasa puas, senang dan akan kembali datang untuk berkunjung.

Sedangkan kepuasan pasien menurut Pohan (dalam Vanchapo, 2022) adalah sebuah perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Adapun menurut Bakri, dkk (2022) mengatakan kepuasan pasien menjadi tolak ukur atau penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Jika kepuasan pasien terlihat merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan oleh pihak puskesmas semakin baik.

Kepuasan pasien menurut Griffin (dalam Shilvira dkk, 2022) adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Apabila hasil yang dirasakannya sama atau melebihi harapannya, akan timbul merasa puas, sebaliknya akan timbul perasaan kecewa atau ketidakpuasan apabila hasil yang dirasakan tidak sesuai dengan harapannya.

Seseorang merasa puas terhadap pelayanan di puskesmas apabila diberikan pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Dimana upaya yang dilakukan puskesmas untuk membuat pasien merasa puas jika berobat ke puskesmas desa pon adalah tenaga kesehatan melakukan pelayanan yang cepat dengan memastikan proses pendaftaran, pemeriksaan pasien dan proses pengobatan berjalan dengan efektif.

Menurut Kotler & Keller (2015) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi kualitas produk dan layanan, harga, pengalaman pelanggan, harapan pelanggan dan faktor emosional.

Kualitas produk dan layanan yaitu kualitas yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung merasa puas jika produk atau layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka. Puskesmas desa pon selalu berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Meilinawati (2023) yang mengatakan bahwa pelayanan yang baik menciptakan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien akan semakin puas juga. Pasien akan selalu mencari pelayanan yang terbaik untuk dirinya karena kepuasan dapat dirasakan ketika pasien mendapatkan layanan yang berkualitas.

Harga yaitu persepsi pelanggan terhadap harga yang dibayarkan dibandingkan dengan nilai yang diterima. Harga yang dianggap wajar dapat meningkatkan kepuasan. Puskesmas desa pon juga memberikan pelayanan bpjs, dimana hal ini dapat mempermudah masyarakat. Selain itu, masyarakat yang tidak memiliki kartu bpjs tetap bisa berobat ke puskesmas dengan harga yang terjangkau. Hal ini sesuai dengan penelitian Prayitno, dkk (2021) yang mengatakan bahwa harga yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai di mata pasien, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal justru membuat pasien pindah ke pelayanan kesehatan puskesmas lainnya.

Pengalaman pelanggan yaitu interaksi pelanggan dengan perusahaan termasuk layanan pelanggan, kemudahan dalam bertransaksi dan pengalaman keseluruhan saat menggunakan produk atau layanan. Tenaga kesehatan puskesmas

desa pon selalu memberikan layanan informasi dan kesehatan dengan sepenuh hati kepada setiap pasien yang berkunjung dan memberikan fasilitas serta obat-obatan yang berkualitas untuk kenyamanan dan kesembuhan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Kristianto (2024) yang mengatakan bahwa perkembangan jaman yang semakin kompetitif dan perubahan standar hidup masyarakat telah mengubah pola pikir mereka dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap suatu jasa. Perubahan cara pandang tersebut menuntut jasa puskesmas untuk menjaga kualitas terhadap kualitas jasa agar selalu melakukan pelayanan yang baik dan berkualitas dapat terwujud.

Harapan pelanggan yaitu harapan yang dibentuk oleh pengalaman sebelumnya, iklan, dan rekomendasi dari orang lain. Harapan yang tinggi dapat membuat pelanggan lebih rentan terhadap kekecewaan jika produk atau layanan tidak memenuhi ekspektasi. Tenaga kesehatan di puskesmas desa pon selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien memberikan penjelasan yang akurat terhadap kondisi pasien sehingga menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap puskesmas. Hal ini sesuai dengan penelitian Rambe, dkk (2022) yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan pengguna terhadap suatu layanan.

Faktor emosional yaitu perasaan dan emosi yang dialami pelanggan selama interaksi dengan produk atau layanan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Tenaga kesehatan puskesmas desa pon selalu berupaya membangun kedekatan dan sikap ramah kepada setiap pasien yang dimana hal itu diupayakan agar pasien menimbulkan rasa nyaman. Hal ini sesuai dengan penelitian Ronasih & Widhiastuti (2021) yang mengatakan bahwa emosional memiliki peran penting

dalam mewujudkan kepuasan. Kepuasan yang dirasakan konsumen dapat dipengaruhi oleh sentuhan emosi dari hubungan tersebut.

Fenomena penelitian yang dilakukan di puskesmas desa pon terhadap pasien juga didukung berdasarkan observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di puskesmas desa pon pada tanggal 14 Januari 2025 peneliti melakukan observasi, dapat dilihat banyak pasien yang datang untuk berobat ataupun sekedar melakukan pengecekan tensi, dan kolestrol pada pagi hari (mulai dari jam 8 pagi hingga jam 12 siang). Selain itu lokasi puskesmas desa pon yang strategis yang memudahkan masyarakat setempat untuk menjangkau lokasi ini.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pasien (R) yang menyatakan bahwa, dirinya merasa nyaman untuk berobat di puskesmas karena dokter-dokter dan tenaga kesehatan disana ramah. Pasien juga menyatakan selalu mendapat respon positif ketika menanggapi keluhan pasien dan juga merasa ketersediaan obat-obatan yang selalu memadai.

Pasien (S) juga menyatakan bahwa dirinya senang dan praktis berobat ke puskesmas karena pengecekan kesehatan hanya perlu membawa kartu bpjs, ataupun bila pasien tidak menggunakan bpjs harga yang diberikan juga masih terjangkau. Pasien juga berkata lebih memilih berobat ke puskesmas karena lokasinya yang strategis mudah dijangkau.

Pasien (R) mengatakan bahwa dirinya selalu datang berobat ke puskesmas karena memiliki fasilitas yang memadai selama dia berobat, tenaga medis yang ramah juga pelayanan juga baik sehingga tidak merasa jenuh. Pasien juga menyatakan bahwa pencahayaan ruangan yang baik dan juga lingkungan puskesmas yang bersih.

Berdasarkan hasil yang sudah dijabarkan diatas dapat dilihat kepuasan pasien sangat penting pada reputasi sebuah puskesmas. Dimana faktor-faktor kepuasan pelanggan meliputi kualitas produk dan layanan, harga, pengalaman pelanggan, harapan pelanggan dan faktor emosional. Maka dalam penulisan penelitian ini mengambil judul “Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Pada Pasien di Puskesmas Desa Pon Kabupaten Serdang Bedagai”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang menganalisis Kepuasan Pelanggan pada Pasien di Puskesmas Desa Pon Kabupaten Serdang Bedagai?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menganalisis Kepuasan Pelanggan pada Pasien di Puskesmas Desa Pon Kabupaten Serdang Bedagai.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan psikologi secara umum dan menambah pengetahuan dalam bidang Psikologi Industri Organisasi, sehingga berguna dalam mengembangkan pemahaman, penalaran dan pengalaman bagi peneliti. Penelitian ini juga berguna untuk menjadi dasar bahan kajian dan informasi bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui variabel apa saja yang membentuk kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi puskesmas desa pon untuk tetap mempertahankan pelayanan kesehatan agar pasien yang datang berkunjung merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Dan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang faktor-faktor kepuasan pelanggan pada pasien, penelitian ini dapat menjadi pedoman, referensi dan bahan informasi pada saat melakukan penelitian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan Pada Pasien

Menurut Wicaksana (2022) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan, di mana tanggapan pemenuhan tersebut menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Menurut Kotler & Keller (dalam Gianmah, 2021) kepuasan pelanggan ialah suatu perasaan senang atau kecewa dari seseorang individu yang muncul akibat dari membandingkan hasil atau kinerja suatu produk atau layanan jasa dengan kinerja atau hasil yang diharapkan atau dipersepsikan oleh individu itu sendiri.

Sedangkan Menurut Aini & Andari (dalam Ulfah, 2019) kepuasan pasien muncul dari hasil pengalaman di waktu yang telah lalu, dimana ketika pasien mengunjungi sebuah puskesmas kemudian merasakan pelayanan oleh puskesmas. Sedangkan menurut Worthington (dalam Khairani, 2021) kepuasan pasien dapat diartikan sebagai kumpulan evaluasi terhadap intervensi medis pada masalah kesehatan yang dihadapi pasien. Menyinggung kepuasan pasien, maka hal ini terkait harapan atau keinginan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Kepuasan yang kuat berhubungan dengan emosi yang dirasakan pasien setelah dirinya membandingkan antara apa yang dipersepsikan atau dipikirkan terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa. Pelayanan yang baik dari perawat sangat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan dapat menentukan citra rumah sakit di mata masyarakat. Kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan baik menjadi jaminan atau penentu puas tidaknya pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikatakan kepuasan pelanggan pada pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan yang muncul dari penilaian terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien, serta dipengaruhi oleh pengalaman pasien ketika menerima layanan kesehatan sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pasien.

2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Pasien

Menurut Kotler & Keller (2015) faktor-faktor kepuasan pelanggan meliputi:

a) Kualitas produk atau layanan

Kualitas yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung merasa puas jika produk atau layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka.

b) Harga

Persepsi pelanggan terhadap harga yang dibayarkan dibandingkan dengan nilai yang diterima. Harga yang dianggap wajar dapat meningkatkan kepuasan.

c) Pengalaman pelanggan

Interaksi pelanggan dengan perusahaan termasuk layanan pelanggan, kemudahan dalam bertransaksi dan pengalaman keseluruhan saat menggunakan produk atau layanan.

d) Harapan pelanggan

Harapan yang dibentuk oleh pengalaman sebelumnya, iklan, dan rekomendasi dari orang lain. Harapan yang tinggi dapat membuat

pelanggan lebih rentan terhadap kekecewaan jika produk atau layanan tidak memenuhi ekspektasi.

e) Faktor emosional

Perasaan dan emosi yang dialami pelanggan selama interaksi dengan produk atau layanan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan.

Menurut Moison, Walter dan White (dalam Vanchapo, 2022) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

- a) Karakteristik produk, karakteristik produk puskesmas meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas yang disediakan.
- b) Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
- c) Mutu pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas puskesmas, kecepatan dalam pelayanan.
- d) Lokasi, meliputi letak puskesmas, letak kamar dan lingkungannya.
- e) Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit menentukan kepuasan pasien.
- f) *Image*, yaitu citra, reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan.
- g) Desain visual, tata ruang dan dekorasi puskesmas ikut menentukan kenyamanan suatu puskesmas.
- h) Suasana, suasana puskesmas yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya.
- i) Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien cepat diterima oleh perawat.

Menurut Budiastuti (dalam Handayany, 2020) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya yaitu:

- a) Kualitas produk atau jasa. Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan rumah sakitnya.
- b) Kualitas pelayanan. Memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c) Faktor emosional. Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih puskesmas yang sudah mempunyai pandangan “Puskesmas sudah memiliki mutu yang bagus, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d) Harga. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga pengobatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- e) Biaya. Mendapatkan produk atau jasa, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa untuk memberikan kepuasan kepada pasien yang maksimal adanya faktor-faktor kepuasan pelanggan diantaranya kualitas produk dan layanan, harga, pengalaman pelanggan, harapan pelanggan dan faktor emosional.

2.3 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien

Menurut Boy S. Sabarguna (dalam Vanchapo, 2022) mengemukakan bahwa kepuasan pasien penerima jasa pelayanan kesehatan dapat didekati melalui 4 aspek mutu yang meliputi:

- a) Kenyamanan yang menyangkut lokasi puskesmas, kebersihan dan kenyamanan ruang.
- b) Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, puskesmas yang mencakup keramahan, *informatif*, *komunikatif*, *responsive*, *suportif*, cekatan dan sopan.
- c) Kompetensi teknis petugas yang mencakup keberanian bertindak, pengalaman, gelar dan terkenal.
- d) Biaya, mencakup mahalnya pelayanan sebanding dengan hasil pelayanannya, keterjangkauan biaya dan ada tidaknya keinginan peralatan.

Menurut Purwanto (dalam Handayany, 2020) aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pada pasien sebagai berikut:

- a) Sikap pendekatan pada pasien yaitu sikap *staff* terhadap pasien ketika pertama kali datang ke tempat pelayanan kesehatan.
- b) Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan kesehatan kepada pasien selama berada di tempat pelayanan kesehatan.

- c) Prosedur adminitrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan adminitrasi pasien dimulai masuk, selama perawatan berlangsung sampai ke luar dari tempat layanan kesehatan.
- d) Fasilitas-fasilitas yang disediakan tempat layanan kesehatan yaitu seperti, fasilitas rawat jalan, ruang inap, kualitas makanan, pakaian ganti pasien, privasi dan waktu kunjungan pasien.

Menurut Tjiptono (Lintresa, 2021) aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- a) Keistimewaan yaitu dimana pasien merasa diperlukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
- b) Kesesuaian yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien.
- c) Ketepatan waktu dan harga.
- d) Estetika yaitu dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan kepuasan pasien yang maksimal, maka puskesmas mampu untuk memberikan pelayanan kesehatan yang efektif melalui aspek-aspek diatas diantaranya kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, kompetensi teknis petugas, dan biaya. Jika salah satu aspek diatas tidak terpenuhi, maka akan mempengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan.

2.4 Indikator-indikator Kepuasan Pasien

Menurut Pohan (dalam Vanchapo, 2022) indikator kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

- a) Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan.

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan yang dinyatakan oleh sikap

dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

b) Kepuasan terhadap mutu pelayanan layanan kesehatan.

Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan yang dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

c) Kepuasan terhadap layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia.

Kegiatan ini akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan puskesmas menurut penilaian pasien. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan.

d) Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

Kepuasan terhadap system layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme

pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

Menurut Tryhaji (dalam Vanchapo, 2022) indikator kepuasan pasien yaitu:

- a) Pelayanan sesuai dengan harapan.
- b) Ketersediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain.
- c) Puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan.
- d) Keinginan kembali menggunakan jasa tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa untuk dapat melihat pasien yang merasa puas dapat dilihat dari pelayanan kesehatan yang diberikan, maka puskesmas dapat melihat indikator apa saja yang dialami oleh pasien diantaranya kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

2.5 Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Pasien

Menurut Makmun (2022) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Apabila hasil yang dirasakannya sama atau melebihi harapannya, akan timbul merasa puas, sebaliknya akan timbul perasaan kecewa atau ketidakpuasan apabila hasil yang dirasakan tidak sesuai dengan harapannya.

Kepuasan pasien dilihat dari pelayanan yang cepat ditanggapi oleh tenaga kesehatan di puskesmas. Pelayanan tersebut berupa pelayanan pendaftaran, pada saat pengambilan obat dan tenaga kesehatan yang memiliki sikap yang ramah dan empati terhadap pasien yang datang berkunjung dengan keluhan yang dialaminya.

Pasien juga merasa puas dikarenakan fasilitas yang lengkap yang berada di puskesmas dengan adanya tempat ruang tunggu yang nyaman, kebersihan puskesmas dan pada saat berobat bisa menggunakan kartu BPJS yang di program kan oleh pemerintah.

Adapun menurut Kotler & Keller (2015) mengatakan faktor-faktor yang kepuasan pelanggan pada pasien diantaranya Kualitas produk atau layanan, kualitas yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung merasa puas jika produk atau layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka. Harga, persepsi pelanggan terhadap harga yang dibayarkan dibandingkan dengan nilai yang diterima. Harga yang dianggap wajar dapat meningkatkan kepuasan. Pengalaman pelanggan, interaksi pelanggan dengan perusahaan termasuk layanan pelanggan, kemudahan dalam berstransaksi dan pengalaman keseluruhan saat menggunakan produk atau layanan. Harapan pelanggan, harapan yang dibentuk oleh pengalaman sebelumnya, iklan, dan rekomendasi dari orang lain. Harapan yang tinggi dapat membuat pelanggan lebih rentan terhadap kekecewaan jika produk atau layanan tidak memenuhi ekspektasi. Faktor emosional, perasaan dan emosi yang dialami pelanggan selama interaksi dengan produk atau layanan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Lania Muharsih (2020) yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Rawamangun Jakarta Timur”. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan terdapat 46 orang atau 46,9% subjek yang memiliki kepuasan konsumen pada kategori tinggi, 45 orang atau 45,9% subjek yang memiliki kepuasan konsumen pada kategori sedang dan 7 orang atau 7,1% subjek memiliki kepuasan konsumen pada kategori rendah. Pada

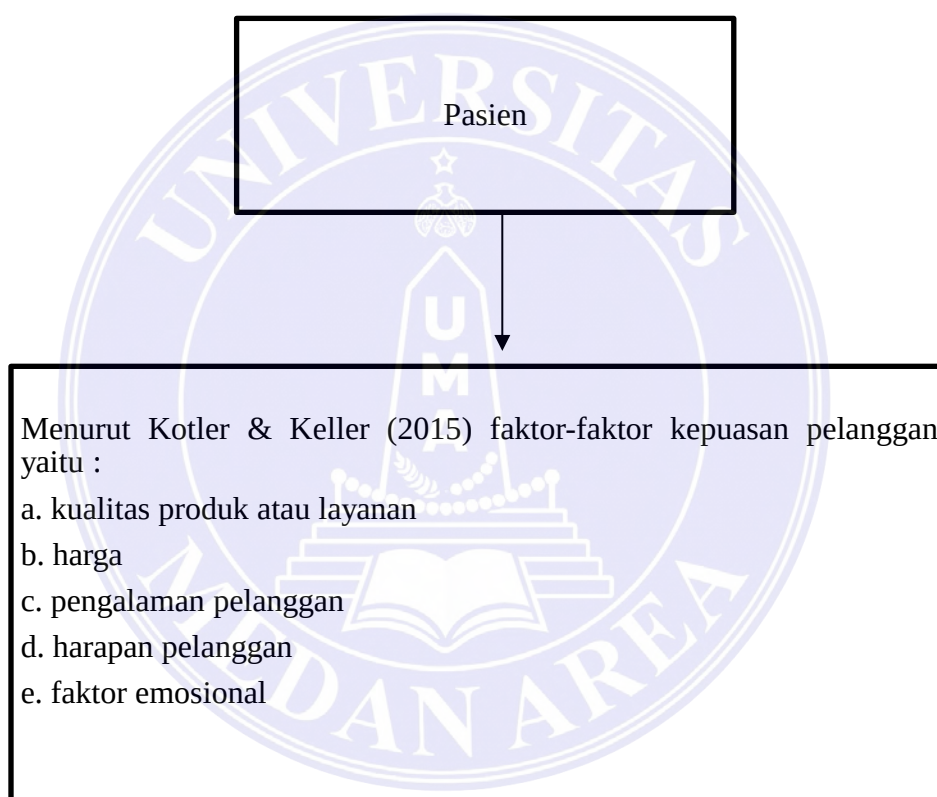
penelitian ini faktor yang digunakan adalah faktor kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional dan kemudahan. Hasil penelitian ini menunjukkan faktor utama yang menimbulkan kepuasan konsumen adalah faktor kemudahan dengan persentase 81,9% terhadap kepuasan konsumen, faktor kedua adalah faktor emosional dengan persentase 9,4% terhadap kepuasan konsumen, faktor ketiga adalah harga dengan persentase 5,8% terhadap kepuasan konsumen, faktor keempat adalah kualitas produk dengan persentase 1,6% terhadap kepuasan konsumen dan faktor kualitas pelayanan yang memiliki persentase terendah yaitu 1,4% terhadap kepuasan konsumen.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Maya Khairani (2021) yang berjudul “Kepuasan Pasien ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sumbangan komunikasi perawat-pasien terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 40% sementara 60% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terlibat dalam penelitian ini. Variabel lain yang dikatakan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah mutu pelayanan. Hasil penelitian ini menggunakan lima aspek dalam komunikasi hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu aspek empati, kesetaraan, sikap positif, keterbukaan dan dukungan, tetapi pada penelitian ini aspek yang memiliki nilai paling rendah adalah aspek dukungan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Laura Lintresa (2021) yang berjudul “Faktor-Faktor yang Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor biaya dengan korelasi 0,844. Pada penelitian ini faktor yang

digunakan adalah faktor kualitas produk, faktor kualitas pelayanan, faktor emosional, faktor harga dan faktor biaya, dimana hasil penelitian dari faktor diatas bahwa faktor biaya pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien karena faktor tersebut menjadi keluhan pasien di rumah sakit bina kasih medan.

2.6 Kerangka Konseptual



Tabel 2. 1 Kerangka Konseptual

BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan pada hari Senin 11 Agustus 2025 sampai dengan 20 Agustus 2025. Pada tanggal tersebut peneliti melakukan penelitian dengan menyebarkan skala kepada pasien yang datang berobat di Puskesmas Desa Pon. Berikut waktu penelitian yang penulis rencanakan:

Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	2025-2026							
		Jan	Feb	Mar	Mei	Agt	Sep	Nov	Feb
1.	Penyusunan Proposal								
2.	Seminar Proposal								
3.	Penelitian								
4.	Seminar Hasil								
5.	Sidang Meja Hijau								

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Desa Pon yang berlokasi Jln. Raya Medan Tebing Tinggi Km. 64 Desa Pon Kecamatan Sei Bamban Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatra Utara. Puskesmas desa pon menyediakan jam operasional di mulai pukul 08.00 Pagi sampai dengan 12.00 Siang.

3.2 Bahan dan Alat Penelitian

Bahan yang di butuhkan di dalam penelitian ini adalah kertas, pulpen, laptop dan printer. Alat yang digunakan di dalam penelitian ini adalah skala sebagai alat ukur, berdasarkan faktor-faktor kepuasan pelanggan dan menggunakan fasilitas komputer dengan komputerisasi SPSS sebagai alat hitung dan analisis data.

3.2.1 Data Demografis

Pada penelitian ini sebelum menjabarkan hasil penelitian, penulis menjabarkan demografis responden untuk memberikan gambaran yang jelas antara variabel yang diteliti dengan responden yang menjadi sampel penelitian. Demografis yang dinyatakan adalah jenis kelamin dan usia.

Tabel 3. 2 Jenis Kelamin

		Frequency	Percent
Valid	Pria	56	32,9
	Wanita	114	67,1
	Total	170	100,0

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas berjenis kelamin wanita yakni sejumlah 114 orang (67,1%) dan responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 56 orang (32,9%).

Tabel 3. 3 Usia

Tahap Perkembangan	Usia	Frequency	Percent
Dewasa awal	18-40 Tahun	29	17,1
Dewasa madya	41-60 Tahun	97	57,1
Dewasa lanjut	> 60 Tahun	44	25,9
	Total	170	100,0

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa usia responden dalam penelitian ini mayoritas responden pada kategori dewasa madya berusia antara 41-60 tahun berjumlah 97 orang (57,1%), responden dewasa lanjut berusia > 60 tahun berjumlah 44 orang (25,9%) dan responden dewasa awal berusia 18-40 tahun berjumlah 29 orang (17,1%).

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme* digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel tunggal baik satu atau lebih tanpa membuat perbandingan/menghubungkan dengan variabel yang lain.

3.4 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Kepuasan pelanggan pada pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan yang muncul dari penilaian terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien, serta dipengaruhi oleh pengalaman pasien ketika menerima layanan kesehatan sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pasien. Adapun faktor-faktor kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller (2015) yaitu kualitas produk atau layanan, harga, pengalaman pelanggan, harapan pelanggan dan faktor emosional.

3.5 Subjek Penelitian

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Berdasarkan observasi populasi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pasien di puskesmas desa pon yang jumlah nya tidak terhingga atau tidak terbatas (*infinite population*).

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika sebuah populasi dalam jumlah besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dipopulasi tersebut, dikarenakan misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 170 orang yang diambil melalui penyebaran kuisioner.

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019) insidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pada insidental sampling peneliti menarik sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Kriterianya adalah pasien yang datang berkunjung dan berobat di puskesmas desa pon.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang akan diteliti. Teknik ini dilakukan dengan memberikan skala dalam bentuk pernyataan kepada responden secara langsung dan segera dikembalikan kepada peneliti. Peneliti sendiri menggunakan skala likert dengan bentuk checklist. Menurut Sugiyono (2019) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban pernyataan yang mempunyai 4 (empat) opsi. Indikator-indikator yang telah dijabarkan selanjutnya berkembang menjadi butir-butir aitem kemudian dibagi menjadi sejumlah pernyataan favorable dan unfavorable.

Untuk aitem favorable, memiliki skor sebagai berikut: 1) Sangat setuju (SS) skor 4, 2) Setuju (S) skor 3, 3) Tidak setuju (TS) skor 2, 4) Sangat tidak setuju (STS), skor 1. Sedangkan untuk aitem unfavorable, memiliki skor sebagai berikut: 1) Sangat setuju (SS) skor 1, 2) Setuju (S) skor 2, 3) Tidak setuju (TS) skor 3, 4) Sangat tidak setuju (STS) skor 4.

3.7 Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) validitas adalah suatu bentuk instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan untuk menentukan setiap aitem dalam instrumen tersebut valid atau tidak, yang dapat dilihat dengan mengorelasikan skor setiap aitem dengan skor total.

Penelitian ini menggunakan pengujian validitas konstruk, dimana validitas setiap aitem ditentukan berdasarkan faktor-faktor yang akan diukur dengan

berlandaskan teori tertentu yang akan ditentukan oleh ahli. Para ahli dapat meninjau instrumen yang dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan dan mungkin akan di hapus total untuk meningkatkan kualitas alat ukur.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019) reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi jika pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Reliabilitas tes merupakan tingkat konsistensi suatu tes yang sejauh mana tes dapat digunakan dalam koefisien *Alpha cronbach*. Dalam penelitian ini, rumus *Alpha Cronbach* diterapkan untuk mengukur reliabilitas dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,07$ Berikut tabel nilai *Alpha cronbach*.

Tabel 3. 4 Nilai Alpha Cronbach

Nilai Alpha Cronbach	Kualifikasi Nilai
0,00 - 0,20	Kurang Reliabel
0,21 - 0,40	Agak Reliabel
0,41 - 0,60	Cukup Reliabel
0,61 - 0,80	Reliabel
0,81 - 1,00	Sangat Reliabel

3.8 Teknik Analisis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis faktor. Analisis faktor adalah teknik statistic multivariant yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mereduksi sejumlah variabel menjadi kelompok variabel baru (faktor) yang lebih sedikit, tetapi tetap mewakili informasi yang ada. Tujuannya untuk menemukan pola hubungan antar-variabel (Sujarweni, 2014).

Peneliti menganalisis data menggunakan metode ekstrasi *Principal Component Analysis (PCA)*. *Principal Component Analysis* atau Analisis komponen utama merupakan suatu teknik analisis faktor di mana beberapa faktor yang akan terbentuk berupa variabel laten yang belum dapat ditentukan sebelum analisis dilakukan (Dwikotjo, 2022). Sebelum ekstrasi dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji kelayakan dan menggunakan *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)* dan *Barlett's Test of Sphericity*. Nilai KMO digunakan untuk melihat kecukupan sampel, sedangkan *Bartlett's Test* digunakan untuk memastikan bahwa korelasi antar item signifikan. Selanjutnya, dilakukan pemeriksaan *Measures of Sampling Adequacy (MSA)* untuk menilai kelayakan item secara individual. Item dengan nilai MSA di bawah 0,5 akan dieliminasi. Proses ekstrasi faktor dilakukan untuk melihat kontribusi dan pengelompokan item terhadap faktor-faktor tertentu.

Kemudian, asumsi yang harus dipenuhi untuk melakukan analisis data dengan teknik analisis faktor yaitu dengan melakukan uji normalitas. Uji normalitas digunakan untuk mengkaji apakah data sample dari populasi mengikuti suatu distribusi normal statistic (Sujarweni, 2014). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan statistic uji *Kolmogrov-Smirnov* menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

3.9 Prosedur Kerja

Sebelum penelitian dilakukan peneliti terlebih dahulu melakukan persiapan-persiapan yang berkaitan dengan administrasi penelitian, yaitu masalah perizinan yang meliputi perizinan dari pihak Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Langkah yang dilakukan dimulai dari menghubungi secara informal bagian tata usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area untuk meminta izin untuk

melaksanakan penelitian. Selain menyiapkan administrasi, peneliti juga mempersiapkan alat ukur yang nantinya akan digunakan untuk penelitian, dengan penyusunan skala faktor-faktor kepuasan pelanggan pada pasien.

3.10 Prosedur Penelitian

3.10.1 Persiapan Administrasi

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Desa Pon. Penelitian dilakukan mulai Senin 11 Agustus 2025 hingga Rabu 20 Agustus 2025. Peneliti melaksanakan penelitian setelah mendapatkan surat izin penelitian dan pengambilan data dari Universitas Medan Area nomor surat 2798/FPSI/01.10/VIII/2025. Pengambilan data berlangsung selama 10 hari, pada waktu jam operasional puskesmas sesuai dengan izin yang diberikan oleh pihak Puskesmas Desa Pon dan diakhiri dengan keluarnya surat selesai penelitian dari Puskesmas Desa Pon.

3.10.2 Persiapan Alat Ukur

Persiapan alat ukur diawali dengan pernyataan skala untuk variabel penelitian. Skala ini nantinya akan digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala kepuasan pelanggan, dimana skala disusun berdasarkan faktor faktor yang mempengaruhi pasien yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2015) dimana faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada pasien adalah kualitas produk atau layanan, harga, pengalaman pelanggan, harapan pelanggan dan faktor emosional.

Aitem-aitem dalam skala ini disusun dengan pernyataan yang mendukung (favourable) dan pernyataan tidak mendukung (unfavourable). Skala ini dimodifikasi dengan empat pilihan jawaban yaitu Sangat setuju (SS), Setuju (S),

Tidak setuju (TS), dan Sangat tidak setuju (STS). Dengan skor yang diberikan untuk setiap pernyataan mendukung (favorable) yaitu Sangat Setuju (skor 4), Setuju (skor 3), Tidak Setuju (skor 2) dan Sangat Tidak setuju (1), sedangkan skor untuk pernyataan tidak mendukung (unfavourable) adalah Sangat Setuju (skor 1), Setuju (skor 2), Tidak Setuju (skor 3) dan Sangat Tidak Setuju (skor 4).

Tabel 3. 5 Skala Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan pada Pasien Sebelum Uji Coba

NO	FAKTOR	INDIKATOR	NOMOR ITEM		JUMLAH ITEM
			Favorable (+)	Unfavorable (-)	
1	Kualitas produk atau layanan	1.1 Kinerja puskesmas yang sesuai	1,2	4,5	6
		1.2 Fasilitas yang sesuai	3	6	
2	Harga	2.1 Ketersediaan layanan kesehatan puskesmas	7,8	10,11	6
		2.2 Kesesuaian layanan puskesmas	9	12	
3	Pengalaman Pelanggan	3.1 Kesan positif terhadap pelayanan	13,14	16,17	6
		3.2 Akses layanan	15	18	
4	Harapan Pelanggan	4.1 Pelayanan maksimal	19	23	6
		4.2 Citra positif	20,21	24,25	
5	Faktor Emosional	5.1 Perasaan positif	26,27,28	29,30	6
TOTAL			15	15	30

3.11 Pelaksanaan Penelitian

Setelah proposal beserta alat ukur penelitian disetujui oleh dosen pembimbing skripsi serta telah mendapatkan izin penelitian dari fakultas, pelaksanaan penelitian akan dilakukan di Puskesmas Desa Pon dengan cara memberikan kuesioner yang telah disusun berdasarkan faktor kepuasan pelanggan kepada responden.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai faktor – faktor kepuasan pelanggan pada pasien di puskesmas desa pon kabupaten serdang bedagai dengan jumlah sampel 170 pasien, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor paling tinggi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pasien yaitu faktor pengalaman pelanggan sebesar 22,11%, diikuti dengan faktor harapan pelanggan sebesar 21,12%, lalu faktor emosional sebesar 20,48%, harga sebesar 18,87% dan faktor yang paling rendah yaitu kualitas produk atau layanan sebesar 17,39%.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Kepada Puskesmas

Bagi puskesmas desa pon, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan pada pasien. Faktor pengalaman pelanggan diharapkan selalu mempertahankan layanan kesehatan pada pasien dengan selalu memberikan kesan positif serta memastikan pelayanan berjalan dengan efektif sehingga pasien merasa nyaman dan puas. Sementara itu faktor kualitas produk atau layanan untuk selalu memberikan pelayanan dengan baik dan ramah kepada setiap pasien dan disarankan untuk selalu cepat tanggap dalam memberikan perhatian kepada pasien guna mendukung kepuasan bagi pasien.

5.2.2 Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan populasi yang lebih luas agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi yang lebih representatif. Selain itu, penerapan metode penelitian yang berbeda juga penting untuk memperkaya sudut pandang dan memperkuat temuan yang dihasilkan. Penelitian mendatang juga dapat mempertimbangkan teori atau faktor lain yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan pada pasien, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap kepuasan pasien.



DAFTAR PUSTAKA

- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(4), 1–15.
- Channel Sulawesi.id. (2024). *Sangat Baik, Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas se-Kota Palu Mayoritas diatas 90 Persen*. 10 Januari 2024.
- Cheng, Q., Fattah, R. A., Susilo, D., Satria, A., Haemmerli, M., Kosen, S., Novitasari, D., Puteri, G. C., Adawiyah, E., Hayen, A., Mills, A., Tangcharoensathien, V., Jan, S., Thabrany, H., Asante, A., & Wiseman, V. (2025). Determinants of healthcare utilization under the Indonesian national health insurance system – a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11951-8>
- Dewi Agustina, Anisa Sufia Sopang, Dira Deviyanti, Safitri, & Shofiyah Muannis Simanullang. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *ARRAZI: Scientific Journal of Health*, 1, 18–26.
- Fajar Papua.com. (2024). *Pelayanan di Puskesmas Dinilai Terlalu Lamban, Kadis Kesehatan Mimika : Saya Sudah Minta Supaya Alur Layanan Diperinkas*. 2 November 2024.
- Gemy Nastity Handayany. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. *Media Nusa Creative*, 89. www.mncpublishing.layout@gmail.com
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Kotler, P. (2015). *Marketing Management 12* (Issue March).
- Labina, Octa, F., Kusumawaty, Ira, Yunike, & Endriyani, S. (2024). Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(1), 39–48. <https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i1.356>
- Lania Muharsih. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Rawamangun Jakarta Timur. *Psychopedia Jurnal Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 5(1), 1–7. <https://doi.org/10.36805/psychopedia.v5i1.1000>
- Lintresa Laura, Silalahi Esli, & Purba Saut. (2021). Faktor-faktor Yang Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 113–127.

- Makmun, A. (2022). Peningkatan Kualitas Rumah Sakit di Kota Makassar. In *Nas Media Pustaka*.
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=EMOPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pelayanan+kesehatan+di+era+globalisasi&ots=OKdq2JwaJt&sig=SBkQz4BvS75nLmJ2XoWEub5xjTc>
- Manajemen, J., Volume, B., & No, W. (2018). *Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien*. 15(3), 118–134.
- Mentari Rambe, N., Devi Fitriani, A., & Begum Suroyo, R. (2022). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(2), 107–122.
<https://doi.org/10.47353/sikontan.v1i2.389>
- Najah, S. (2022). Literatur ievieview Implementasi SDGs pada kebutuhan sehat dan kesejahteraan. *Jurnal Sains Edukatika Indonesia (JSEI)*, 4(1), 51–58.
- Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 97–102.
<https://doi.org/10.36982/jiegmk.v11i2.1190>
- Nurdianty, C., Sudrajat, A., & Karawang, U. S. (2021). the Effect of Patient Experience and Image of Puskesmas on Patient Satisfaction in Puskesmas Batujaya Karawang. *Business and Accounting*, 4(2), 665–672.
- Pratama, I. P., & Sulistiani, S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Apotek Raffi Farma Cikotok Lebak Banten. *Journal of Research and Publication Innovation*, 1(8), 461–472.
- Prayitno, R. S., Dumarto, L., & Darsono. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit (RS) Muhammadiyah Selogiri, Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Widya Ganecwara*, 11(1), 1–19.
- Purwanto, D. (2018). Analisis Faktor: Konsep, Prosedur Uji Dan Interpretasi. *Jurnal Teknodik*, 15, 153–169. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v4i15.388>
- Pusat Krisis Kemkes.go.id. (2021). *No Title*. Pusat Krisis Kesehatan Kementerian Kesehatan Indonesia Republik Indonesia.
- Puskesmas Kendalsari Kota Malang.go.id. (2023). *Tugas Pokok Dan Fungsi Puskesmas*.
- P. Agus, E., & S. Ratih, D. (2017). Analisa Regresi. In *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*.

- Rambe, N. M., Devi Fitriani, A., & Suroyo, R. B. (2022). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia the Affecting Factors on Outpatients' Satisfaction At Pharmacy Installation of Imelda Pekerja Indonesia Hospital Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1, 2. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIKONTAN>
- Rachman, R., & Ariyani, I. (2024). Persepsi Kualitas Layanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir. *Samalewa: Jurnal Riset & Kajian Manajemen*, 4(1), 70–81. <https://doi.org/10.58406/samalewa.v4i1.1595>
- Riska Meilinawati, S. F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin. *Jurnal Psikologi*, 19(2), 1–8. <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/psikologi/article/view/1634>
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 5(1), 109. <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v5i1.3303>
- Sinulingga, S. (2018). Metode Penelitian (3rd ed.). USU Press.
- Sari, T. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan Dirumah Sakit X. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 1–15. <https://journal.yrpioku.com/index.php/msej/article/view/342>
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif serta r&d. In *Alfabeta*, CV (Issue April).
- Thompson, A. E., Anisimowicz, Y., Miedema, B., Hogg, W., Wodchis, W. P., & Aubrey-Bassler, K. (2016). The influence of gender and other patient characteristics on health care-seeking behaviour: A QUALICOPC study. *BMC Family Practice*, 17(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12875-016-0440-0>
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* Penerbit (Issue October). <https://www.researchgate.net/publication/364313680%0AMutu>
- Wicaksana, S. A., & Ardani, S. S. (2022). Psikologi Pelayanan Kunci Pelayanan Prima di Masyarakat 5.0. In *Dd Publishing: Vol. Cetakan 1* (Issue September).



LAMPIRAN



LAMPIRAN 1
SKALA PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

Berikanlah tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang bapak/ibu/saudara pilih sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan bapak/ibu/saudara bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain. Atas partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Nama/Inisial :

Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita

Umur :

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Pegawai swasta
☐ Wiraswasta ☐ Ibu rumah tangga
☐ Tidak bekerja ☐ Pelajar/mahasiswa
☐ Lainnya, sebutkan...

Frekuensi Kunjungan ke Puskesmas : ☐ 1 kali ☐ 2 kali
☐ 3 kali ☐ 4 kali

Status Pasien : ☐ BPJS ☐ Umum

Mohon dijawab sesuai keadaan sebenarnya dengan mencentang (✓) kolom jawaban yang telah tersedia. Langkah-langkah untuk mengisi kuisioner/angket ini sebagai berikut:

1. Baca dan pahami setiap pernyataan
2. Jawablah setiap pernyataan dengan jujur dan teliti
3. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan keadaan anda
4. Jawaban yang dipilih tidak ada yang benar ataupun salah dalam skala ini
5. Berikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban pernyataan yang sesuai dengan keadaan anda.

Mohon untuk memberikan jawaban sesuai situasi yang sebenarnya:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya senang pegawai puskesmas desa pon melayani dengan baik dan ramah.				
2.	Saya merasa puskesmas desa pon memberikan pelayanan dengan cepat tanggap terhadap pasien				
3.	Saya senang puskesmas desa pon memiliki fasilitas yang memadai				
4.	Pelayanan dari pegawai puskesmas desa pon terasa kurang menyenangkan bagi saya				
5.	Saya merasa puskesmas desa pon kurang tanggap dan lambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.				
6.	Menurut saya, fasilitas puskesmas desa pon masih perlu ditingkatkan				
7.	Layanan di puskesmas desa pon sesuai dengan				

	harapan pasien				
8.	Saya senang, waktu tunggu pelayanan tergolong wajar				
9.	Pelayanan medis yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan pasien.				
10.	Pelayanan puskesmas desa pon tidak sesuai dengan ekspektasi para pasien.				
11.	Saya harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan puskesmas desa pon				
12.	Pelayanan di puskesmas desa pon sering kurang profesional				
13.	Saya merasa diperlakukan dengan adil sebagai pasien				
14.	Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh puskesmas secara keseluruhan sangat baik				
15.	Proses pendaftaran pelayanan di puskesmas mudah dipahami				
16.	Saya merasa ada perbedaan perlakuan dibanding pasien lainnya				
17.	Pelayanan yang diberikan puskesmas belum memenuhi harapan saya.				
18.	Proses pendaftaran di puskesmas desa pon kurang efektif				
19.	Tenaga medis mampu menangani keluhan saya secara profesional				
20.	Puskesmas desa pon selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik, sesuai dengan ekspektasi pasien				
21.	Puskesmas desa pon dinilai memberikan pelayanan yang baik di kalangan masyarakat				
22.	Saya merasa hasil penanganan dari puskesmas desa pon belum memuaskan				
23.	Saya mulai ragu dengan pelayanan di puskesmas desa pon				
24.	Banyak masyarakat sekitar yang mengeluhkan pelayanan puskesmas				
25.	Saya merasa nyaman selama menerima pelayanan di puskesmas				
26.	Saya merasa dihargai saat dilayani oleh petugas puskesmas				
27.	Saya merasa bangga puskesmas desa pon lebih baik dibanding puskesmas lain				
28.	Saya kecewa dengan pelayanan yang saya terima di puskesmas desa pon				
29.	Pasien merasa diabaikan saat meminta bantuan kepada petugas puskesmas				
30.	Saya lebih memilih berobat di rumah sakit dan puskesmas manapun				



LAMPIRAN 2
DATA DEMOGRAFIS

Frequency Tabel

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	56	32,9	32,9	32,9
	Wanita	114	67,1	67,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-40 Tahun	29	17,1	17,1	17,1
	41-60 Tahun	97	57,1	57,1	74,1
	>60 Tahun	44	25,9	25,9	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	81	47,6	47,6	47,6
	Lainnya (Petani)	19	11,2	11,2	58,8
	Pegawai Swasta	10	5,9	5,9	64,7
	Wiraswasta	60	35,3	35,3	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Frekuensi Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 3 Kali	120	70,6	70,6	70,6
	2 Kali	4	2,4	2,4	72,9
	3 Kali	46	27,1	27,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Status Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bpjs	169	99,4	99,4	99,4
	Umum	1	,6	,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	



LAMPIRAN 3
DATA UJI COBA & DATA PENELITIAN

DATA UJI COBA

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	118
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	96
3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	100
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	112
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	96
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	116
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	100
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
10	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	102
11	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	112
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	98
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	95
15	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	102
16	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	106
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94
18	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	99
19	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	96
20	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	97
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	101

22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	90
23	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	105
24	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	106
25	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	99
26	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	99
27	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	100
28	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	101
29	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	94
30	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	108



DATA PENELITIAN

NO	Kualitas Produk dan Layanan					Jlh	Harga					Jlh	Pengalaman Pelanggan						Jlh	Harapan Pelanggan				Jlh	Faktor Emosional						Jlh
	1	2	4	5	6		7	8	9	10	12		13	14	15	16	17	18		19	20	21	22		25	26	27	28	29	30	
1	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
2	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
4	4	2	4	2	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	2	20	4	4	2	4	14	4	2	2	4	4	4	16
5	3	3	1	4	4	11	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	1	4	17
6	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
8	4	2	4	2	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	2	20	4	4	2	4	14	4	2	2	4	4	4	16
9	3	3	1	4	4	11	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	1	4	17
10	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
11	4	2	4	2	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	2	20	4	4	2	4	14	4	4	4	4	4	4	20
12	3	3	1	4	4	11	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	1	4	17
13	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
14	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
17	4	2	4	2	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	2	20	4	4	2	4	14	4	4	2	4	4	4	18
18	3	3	1	4	4	11	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	1	4	17
19	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20

22	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	16	3	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	16	3	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	16	3	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
31	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
33	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
38	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
41	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
42	3	3	1	4	4	11	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	1	4	17
43	4	4	4	4	4	16	4	4	4	2	4	14	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	16	4	4	4	2	4	14	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20

47	4	2	4	2	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	2	20	4	4	2	4	14	4	4	2	4	4	4	18
48	4	2	4	2	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	2	20	4	4	2	4	14	4	4	2	4	4	4	18
49	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
50	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
51	3	3	1	4	4	11	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	1	4	17
52	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
56	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
57	4	2	4	2	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	20	4	4	2	4	14	4	4	2	4	4	4	18
58	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
59	4	2	4	2	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	20	4	4	2	4	14	4	4	2	4	4	4	18
60	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
61	3	3	1	4	4	11	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	1	4	17
62	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
63	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
64	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
65	4	2	4	2	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	20	4	4	4	4	16	4	4	2	4	4	4	18
66	4	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
71	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20

72	3	3	1	4	4	11	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	1	4	17
73	3	3	1	4	4	11	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	1	4	17
74	4	2	4	2	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	20	4	4	4	4	16	4	4	2	4	4	4	18
75	4	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
76	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
77	4	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	15	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
78	4	2	4	2	4	12	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	2	20	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	4	19
79	3	3	1	4	4	11	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	1	4	17
80	4	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	3	4	15	4	3	3	3	4	13	3	3	4	4	3	3	17	3	3	2	3	11	4	3	3	4	3	4	17
83	4	3	4	3	4	14	4	3	3	3	4	13	4	3	3	4	3	3	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	3	3	18
84	4	3	3	3	4	13	4	3	4	4	3	15	4	3	3	4	3	3	17	3	3	4	3	13	4	4	3	3	3	3	17
85	4	3	3	3	4	13	4	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	4	4	3	3	4	3	18
86	4	3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	13	4	3	4	4	3	3	18	3	4	3	4	14	4	4	3	4	4	4	19
87	3	3	3	3	4	12	4	3	3	3	3	13	3	3	4	4	3	3	17	4	3	3	4	14	4	3	3	3	3	3	16
88	3	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	13	3	4	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	19
89	3	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	3	17
90	4	4	3	3	4	14	4	3	3	3	3	13	3	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15
91	3	3	4	4	4	14	4	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	14	4	4	3	3	3	3	17
92	3	3	3	3	4	12	4	4	3	3	4	14	3	3	4	4	4	4	18	4	4	3	4	15	4	4	3	3	3	4	17
93	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
94	4	3	3	3	4	13	4	4	3	3	4	14	4	4	3	2	4	4	17	3	3	4	3	13	4	4	3	3	3	3	17
95	4	4	4	4	3	16	4	3	4	3	4	14	4	3	4	3	3	3	17	4	4	3	4	15	4	4	4	3	4	3	19
96	3	3	4	4	3	14	4	4	3	3	4	14	4	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	13	4	4	3	4	4	3	19

97	4	4	4	4	3	16	3	3	3	4	3	13	3	3	4	4	4	3	18	4	4	3	3	14	4	3	3	3	3	4	16
98	3	3	3	3	3	12	4	4	3	3	4	14	3	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	3	15
99	3	3	3	3	4	12	4	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	3	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	18
100	3	3	4	4	3	14	4	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	15	4	4	3	3	3	4	17
101	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	4	4	3	4	4	3	19	4	4	4	3	15	4	4	3	4	4	3	19
102	3	3	4	4	3	14	4	4	3	4	3	15	4	3	4	4	4	3	19	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	3	15
103	3	3	3	3	4	12	4	3	4	4	3	15	3	3	4	4	4	4	18	3	3	3	3	12	4	4	3	4	3	3	18
104	3	3	3	3	4	12	3	3	3	3	3	12	3	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	12	4	4	4	3	4	3	19
105	3	3	3	3	4	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	14	3	3	4	3	3	3	16
106	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	3	17
107	3	3	3	3	4	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	4	3	4	16
108	3	3	3	3	4	12	4	4	3	4	3	15	3	4	3	4	3	3	17	4	3	3	4	14	4	4	3	3	3	3	17
109	3	3	3	3	3	12	4	4	3	3	4	14	4	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	4	3	3	3	4	3	17
110	4	3	4	3	3	14	4	4	3	3	3	14	3	3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	13	4	4	3	3	3	4	17
111	3	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	4	3	3	4	3	3	17
112	3	3	3	3	4	12	3	3	3	4	3	13	3	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15
113	4	2	3	2	3	11	4	4	4	3	3	15	4	3	4	4	4	3	19	3	3	3	3	12	4	3	3	4	4	3	18
114	2	3	3	3	3	11	4	3	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	14	3	3	4	3	3	3	16
115	3	3	4	3	3	13	4	3	3	3	3	13	3	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	14	4	4	3	3	3	4	17
116	4	3	3	3	3	13	3	3	3	4	3	13	4	4	4	3	3	3	18	3	4	3	4	14	4	4	3	3	3	3	17
117	3	3	3	4	4	13	3	3	4	3	3	13	3	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	13	4	3	3	4	4	4	18
118	4	4	4	4	3	16	3	3	3	4	3	13	3	3	3	4	4	4	17	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	4	17
119	3	3	3	3	3	12	4	4	3	3	4	14	3	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	3	15
120	3	3	3	3	4	12	4	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	3	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	18
121	3	3	4	4	3	14	4	4	3	3	4	14	4	3	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	4	4	3	3	3	4	17

122	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	4	4	3	4	4	3	19	4	4	4	3	15	4	4	3	4	4	3	19
123	3	3	4	4	3	14	4	4	3	4	3	15	4	3	4	4	4	3	19	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	3	15
124	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
125	3	3	3	3	4	12	4	3	4	4	3	15	3	3	4	4	4	4	18	3	3	3	3	12	4	4	3	4	3	3	18
126	3	3	3	3	4	12	3	3	3	3	3	12	4	3	3	4	3	3	17	3	3	3	4	13	4	4	3	4	3	3	18
127	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
128	3	3	3	3	4	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	14	3	3	4	3	3	3	16
129	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
130	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	3	17
131	3	3	3	3	4	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	4	3	4	16
132	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	20
133	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	20
134	3	3	3	3	4	12	4	4	3	4	3	15	3	4	3	4	3	3	17	4	3	3	4	14	4	4	4	3	3	3	18
135	3	3	3	3	3	12	4	4	3	3	4	14	4	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	4	3	3	3	4	3	17
136	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
137	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20
138	4	3	4	3	3	14	4	4	3	3	3	14	3	3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	13	4	4	3	3	3	4	17
139	3	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	4	3	3	4	3	3	17
140	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20



LAMPIRAN 4
UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Scale: Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	170	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	170	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.64	.493	170
VAR00002	3.32	.600	170
VAR00003	3.53	.501	170
VAR00004	3.39	.772	170
VAR00005	3.43	.623	170
VAR00006	3.78	.414	170
VAR00007	3.73	.446	170
VAR00008	3.68	.482	170
VAR00009	3.68	.467	170
VAR00010	3.55	.522	170
VAR00011	3.31	.740	170
VAR00012	3.49	.501	170
VAR00013	3.75	.436	170
VAR00014	3.67	.471	170
VAR00015	3.76	.425	170
VAR00016	3.86	.360	170
VAR00017	3.65	.477	170
VAR00018	3.46	.577	170
VAR00019	3.75	.433	170
VAR00020	3.68	.467	170
VAR00021	3.57	.594	170
VAR00022	3.78	.414	170
VAR00023	3.16	.751	170
VAR00024	3.51	.525	170
VAR00025	3.89	.309	170
VAR00026	3.77	.449	170
VAR00027	3.54	.607	170
VAR00028	3.73	.446	170
VAR00029	3.52	.779	170
VAR00030	3.69	.462	170

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	104.65	52.583	.549	.874
VAR00002	104.98	51.325	.590	.872
VAR00003	104.76	56.311	.025	.885
VAR00004	104.90	53.025	.379	.882
VAR00005	104.86	51.313	.566	.873
VAR00006	104.51	53.707	.474	.876
VAR00007	104.56	54.886	.353	.880
VAR00008	104.62	53.587	.416	.877
VAR00009	104.61	52.026	.669	.872
VAR00010	104.75	53.018	.455	.876
VAR00011	104.98	55.627	.052	.888
VAR00012	104.81	54.548	.364	.880
VAR00013	104.55	52.510	.642	.873
VAR00014	104.62	51.846	.690	.871
VAR00015	104.53	52.677	.631	.873
VAR00016	104.43	54.341	.430	.877
VAR00017	104.64	52.693	.553	.874
VAR00018	104.84	51.783	.559	.873
VAR00019	104.54	53.031	.561	.874
VAR00020	104.61	51.411	.765	.870
VAR00021	104.72	51.266	.603	.872
VAR00022	104.51	53.873	.446	.876
VAR00023	105.13	57.995	-.158	.895
VAR00024	104.79	54.961	.195	.881
VAR00025	104.40	54.667	.436	.877
VAR00026	104.52	52.724	.587	.873
VAR00027	104.75	51.453	.567	.873
VAR00028	104.56	53.099	.532	.874
VAR00029	104.78	53.382	.343	.883
VAR00030	104.60	51.886	.699	.871

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
108.29	56.753	7.533	30



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Produk dan Layanan	Harga	Pengalaman Pelanggan	Harapan Pelanggan	Faktor Emosional
N		170	170	170	170	170
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	13.78	14.64	18.70	14.79	18.45
	Std. Deviation	1.848	1.349	1.583	1.448	1.646
Most Extreme Differences	Absolute	.256	.232	.277	.322	.279
	Positive	.205	.156	.206	.201	.174
	Negative	-.256	-.232	-.277	-.322	-.279
Test Statistic		.256	.232	.277	.322	.279
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^b	.200 ^b	.200 ^b	.200 ^b	.200 ^b

a. Test distribution is normal

b. Calculated from data



LAMPIRAN 6
UJI ANALISIS FAKTORIAL

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.785
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	477.237
	df	10
	Sig.	<.001

Anti-image Matrices

		Kualitas Produk dan Layanan	Harga	Pengalaman Pelanggan	Harapan Pelanggan
Anti-image Covariance	Kualitas Produk dan Layanan	.585	-.007	-.033	.001
	Harga	-.007	.406	-.205	-.045
	Pengalaman Pelanggan	-.033	-.205	.265	-.106
	Harapan Pelanggan	.001	-.045	-.106	.395
	Faktor Emosional	-.214	.059	-.079	-.147
Anti-image Correlation	Kualitas Produk dan Layanan	.824 ^a	-.014	-.084	.003
	Harga	-.014	.740 ^a	-.624	-.111
	Pengalaman Pelanggan	-.084	-.624	.755 ^a	-.326
	Harapan Pelanggan	.003	-.111	-.326	.854 ^a
	Faktor Emosional	-.449	.148	-.247	-.376

		Faktor Emosional
Anti-image Covariance	Kualitas Produk dan Layanan	-.214
	Harga	.059
	Pengalaman Pelanggan	-.079
	Harapan Pelanggan	-.147
	Faktor Emosional	.388
Anti-image Correlation	Kualitas Produk dan Layanan	-.449
	Harga	.148
	Pengalaman Pelanggan	-.247
	Harapan Pelanggan	-.376
	Faktor Emosional	.772 ^a

Measures of Sampling Adequacy (MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
--	---------	------------

Kualitas Produk dan Layanan	1.000	.497
Harga	1.000	.585
Pengalaman Pelanggan	1.000	.803
Harapan Pelanggan	1.000	.733
Faktor Emosional	1.000	.690

Extraction Method: Principal Component Analysis

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.308	66.159	66.159	3.308	66.159	66.159
2	.799	15.988	82.147			
3	.447	8.940	91.086			
4	.262	5.234	96.321			
5	.184	3.679	100.000			

Extraction Method: Pricipal Component Analysis

Component Matrix

Component	
1	
Kualitas Produk dan Layanan	.705
Harga	.765
Pengalaman Pelanggan	.896
Harapan Pelanggan	.856
Faktor Emosional	.830

Extraction Method: Pricipal Component Analysis.^a

a. 1 components extracted





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 2798/FPSI/01.10/VIII/2025

1 Agustus 2025

Lampiran : -

Hal : Penelitian

Yth. Bapak/Ibu Kepala
Puskesmas Desa Pon
di -
Tempat

Dengan hormat,
Bersama ini kami berharap Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di lingkungan **Puskesmas Desa Pon** sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir. Adapun data diri mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama :

Putri Miranda Naibaho

Nomor Pokok Mahasiswa :

218600217

Program Studi :

Psikologi

Fakultas :

Psikologi

Mahasiswa tersebut akan melaksanakan penelitian dengan judul "**Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pasien di Puskesmas Desa Pon Kecamatan Sei Bamban Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara**" Kegiatan pengumpulan data akan berlangsung di **Puskesmas Desa Pon**. Penelitian ini bersifat akademik dan ditujukan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Penelitian mahasiswa tersebut dibimbing oleh Ibu **Anggi Tri Lestari Purba, S.Psi., M.Psi.**

Sehubungan dengan hal tersebut, kami sangat mengharapkan dukungan Bapak/Ibu dalam memfasilitasi proses pengambilan data yang diperlukan. Selain itu, apabila proses penelitian telah selesai, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerbitkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan pengumpulan data di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.



A.n Dekan,
Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik
& Gugus Jaminan Mutu



Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs

- Arsip





**PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS DESA PON**

Jl.Raya Medan-DesaPon,KM 64 Kecamatan Sei Bambi
Kode Pos 20695 email:puskesmasdesapon@gmail.com



Nomor :18.12.15/800.870/3425/VIII/2025

Lampiran :-

Perihal :Selesai Penelitian

Desa Pon, 21 Agustus 2025

Kepada Yth ,

Dekan Bidang Penjamin Mutu

Universitas Medan Area

Fakultas Psikologi

Di Tempat

1. Sehubungan dengan Surat yang kami terima, Nomor :2798/FPSI/01.10/VIII/2025 tanggal 01 Agustus 2025 Perihal Persetujuan Pelaksanaan Penelitian di Puskesmas Desa Pon
2. Sehubungan dengan perihal tersebut diatas dengan ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa pihak kami tidak merasa keberatan dan memberi izin untuk melaksanakan Penelitian di UPTD Puskesmas Desa Pon
3. Adapun nama dibawah ini dinyatakan " Telah Selesai Melaksanakan Penelitian pada tanggal 11-20 Agustus 2025

No	NAMA	NIM	JUDUL
1	PUTRI MIRANDA NAIBAHO	218600217	*Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Pon, Kabupaten Serdang Bedagai

4. Demikian Surat ini kami berikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Diketahui Oleh :

Kepala UPTD, Puskesmas Desa Pon

Yandj Richard Manurung,SKM

NIP.19751023 200502 1 002