

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Barus, Riska Br

2025

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Upt (Unit Pelaksana Teknis) Puskesmas Tiga Juhar

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/826>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS (UPT) PUSKESMAS TIGA JUHAR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

RISKA BR BARUS

210110148

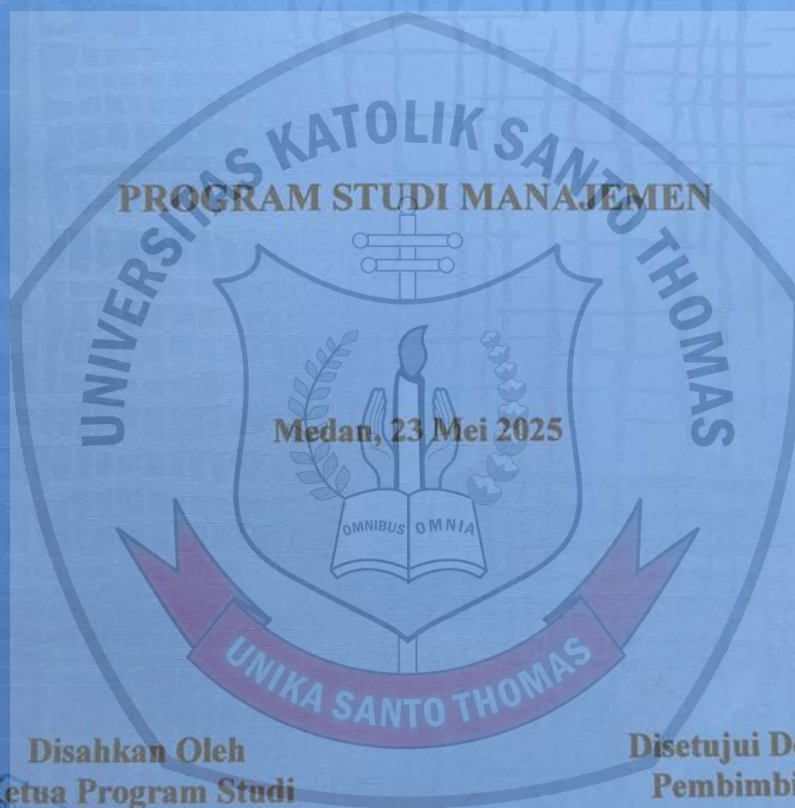
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS (UPT) PUSKESMAS TIGA JUHAR**

RISKA BR BARUS

NIM : 210110148



**Disahkan Oleh
Ketua Program Studi**

**Disetujui Dosen
Pembimbing**

Dr. Miska Irani Br Tarigan, S.Sos., M.M
NIDN : 0108108002

Dra. Roslinda Sagala, M.Si
NIDN : 0128106501

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS (UPT) PUSKESMAS TIGA JUHAR**

RISKA BR BARUS
NIM : 210110148

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 05 Juni 2025

Penguji I


Darwis Tamba, SE., M.Si
NIDN: 0103056601

Penguji II


Esli Silalahi, S.E., M.Si
NIDN : 0128097301

Ketua Penguji


Dra. Roslinda Sagala, M.Si
NIDN : 0128106501

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Kornel Munthe
NIDN : 0130096702

Ketua Program Studi


Dr. Miska Irani Br Tarigan, S.Sos., M.M.
NIDN : 0108108002

ABSTRAK

RISKA BR BARUS (210110148), 2025. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPT (UNIT PELAKSANA TEKNIS) PUSKESMAS TIGA JUHAR”

Pembimbing: Dra. Roslinda Sagala, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien pada UPT Puskesmas Tiga Juhar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel adalah *random sampling/probability sampling*. Data ini diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner pada responden UPT Puskesmas Tiga Juhar, pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25 *for windows*. Hasil regresi linear berganda $Y = 0.408 + 0.134X_1 + 0.471X_2$ hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (x_1) dan kepercayaan (x_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan mampu menjelaskan variabel terikat sebesar 63.5% sedangkan untuk 36.5% lagi dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini seperti fasilitas dan biaya.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan

ABSTRACT

RISKA BR BARUS (210110148), 2025. “EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON PATIENT SATISFACTION IN THE TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT (UPT) PUSKESMAS TIGA JUHAR”

Supervisor: Dra. Roslinda Sagala, M.Si

This study aims to analyze the effect of service quality and patient trust at the UPT Puskesmas Tiga Juhar. This study uses quantitative methods with sampling techniques is random sampling/probability sampling. This data was obtained through a survey by distributing questionnaires in respondents UPT Puskesmas Tiga Juhar, data processing in this study using SPSS version 25 for Windows. multiple linear regression results $y = 0.408 + 0.134 x_1 + 0.471 x_2$ This study shows that the quality of service (X_1) and trust (X_2) has a positive and significant effect on patient satisfaction. The F test was carried out showing that the quality of service and trust simultaneously had a positive and significant influence on patient satisfaction. The coefficient value of dermination (R^2) shows that the quality of service and trust is able to explain the dependent variable of 63.5% while for 36.5% is influenced by other factors that are not included in the scope of this research such as facilities and costs.

Keywords: *Service Quality, Trust, Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPT (UNIT PELAKSANA TEKNIS) PUSKESMAS TIGA JUHAR”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari berbagai hambatan dan rintangan namun berkat dukungan, bimbingan, bantuan, motivasi serta doa dari berbagai pihak maka semua hambatan dan rintangan dapat teratasi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M.Hum**, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. **Bapak Dr. Kornel Munthe**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. **Ibu Dr. Miska Irani Br. Tarigan, S.Sos, MM** selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
4. **Ibu Esli Silalahi, SE, M.Si**, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas

Medan sekaligus dosen penguji 2 penulis yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

5. **Ibu Dra. Roslinda Sagala, M.Si**, selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat serta waktu yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. **Bapak Darwis Tamba, SE, M.Si**, selaku Dosen penguji satu penulis yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Pengawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan yang telah banyak memberikan pelayanan dan kerjasama yang baik dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa dan tersayang kepada Orang Tua penulis, Bapak Gelleng Barus dan Ibu Raskami Br Perangin-Angin. Gelar Sarjana ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, terimakasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang diberikan, mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar Sarjana.
9. Tersayang dan terkasih adikku Enda Bastanta Barus, terimakasih sudah menjadi adik yang hebat yang selalu mengasihi dan mendukung penulis selama perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

10. Jossi Tarigan tersayang, pemicu semangat, sumber dari segala kekuatan dan inspirasi terimakasih telah membersamai penulis dalam kondisi apapun, yang selalu rela berkorban baik tenaga, waktu maupun materi.
11. Kepada Bapak Jemat Perangin-Angin (+) dan Ibu Nurimah Br Purba terimakasih untuk cinta dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis dari kecil hingga pada saat ini.
12. Kepada mama uda penulis Bapak Julianus Perangin-angin dan mami uda Ibu Pinta Ukur Br Sembiring terimakasih untuk semua pengorbanan dan selalu mendukung penulis serta orang tua penulis selama perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
13. Kepada semua teman-teman penulis yang selalu menemani, mengajari serta membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini dengan baik dan teman-teman seperjuangan Manajemen Grup D 2021 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi yang telah diselesaikan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Medan, Mei 2025

Penulis

Riska Br Barus
210110148

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pemasaran	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Tujuan Pemasaran	10
2.1.3 Fungsi Pemasaran	12
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Dimensi (Indikator) Kualitas Pelayanan	17
2.3 Kepercayaan.....	20
2.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	20
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	21
2.3.3 Jenis-Jenis Kepercayaan.....	21
2.3.4 Indikator Kepercayaan	22
2.4 Kepuasan.....	23
2.4.1 Pengertian Kepuasan.....	23
2.5 Kerangka Berfikir	26
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	26
2.5.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien.....	27
2.6 Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1 Populasi	29
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1. Kuesioner	32
3.4.2. Dokumentasi.....	32
3.4.3. Wawancara (<i>interview</i>).....	32
3.5 Skala Pengukuran	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
3.6.1 Uji Validitas	33
3.6.2 Uji Reliabilitas	34
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum UPT Puskesmas Tiga Juhar	41
4.1.1 Sejarah Berdirinya UPT Puskesmas Tiga Juhar	41
4.1.2 Visi Dan Misi UPT Puskesmas Tiga Juhar	41
4.1.3 Logo UPT Puskesmas Tiga Juhar	42
4.1.4 Struktur Organisasi UPT Puskesmas Tiga Juhar	43
4.1.5 Tugas Dan Wewenang Dan Tanggung Jawab.....	44
4.2 Karakteristik Responden.....	54
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.4 Tanggapan Responden	57
4.4.1 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....	57
4.4.2 Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan	61
4.4.3 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pasien	63
4.5 Hasil Penelitian	64

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.7 Uji Hipotesis.....	70
4.7.1 Uji Parsial (Uji t).....	70
4.7.2 Uji Simultan (Uji F)	71
4.8 Koefisien Determinasi	72
4.9 Pembahasan.....	73
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Juhar.....	73
4.9.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Tiga Juhar.....	74
4.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Tiga Juhar.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78



DAFTAR TABEL

Tabel	Nama Tabel	Halaman
1.1	jumlah pasien rawat inap UPT Puskesmas Tiga Juhar Januari-Desember 2023	3
3.1	Operasionalisasi variabel	32
3.2	Skala Likert	34
4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	56
4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	56
4.3	Case processing summary	57
4.4	Reliability statistics	57
4.5	Item total statistics	58
4.6	Data instrumen kualitas pelayanan	59-60
4.7	Data instrumen kepercayaan	62-63
4.8	Data instrumen kepuasan pasien	65
4.9	Hasil uji statistik	67
4.10	Hasil uji multikolinearitas	68
4.11	Hasil uji autokorelasi	71
4.12	Hasil analisis regresi linear berganda	72
4.13	Hasil uji t	73
4.14	Hasil uji F	74
4.15	Hasil koefisien determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	32
4.1	Logo UPT Puskesmas Tiga Juhar	42
4.2	Struktur Organisasi UPT Puskesmas Tiga Juhar	43
4.3	Hasil analisis statplot	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Nama Lampiran
1	Daftar pernyataan kuesioner
2	Hasil output SPSS versi 25
3	Lembar pengajuan judul
4	Surat keputusan dekan fakultas ekonomi dan bisnis tentang pengangkatan dosen pembimbing dan penguji riset
5	Surat balasan riset
6	Undangan Seminar Proposal
7	Berita Acara Seminar Proposal
8	Daftar Hadir Seminar proposal
9	Lembar Hasil Seminar Proposal
10	Lembar acc ganda
11	Surat keterangan bebas pustaka
12	Surat Undangan Meja Hijau
13	Kartu Bimbingan Skripsi

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). *Kepercayaan dalam Pemasaran: Faktor-Faktor dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan*. Dhaka: Penerbit Academic Press.
- Aprillia, N., & Fatihah, R. (2021). *Kualitas Layanan: Strategi Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Penerbit Solusi Akademik.
- Apriliani, D., Sutrisno, T., & Haryadi, A. (2023). *Kualitas Pelayanan dalam Sektor Publik dan Privat: Pendekatan Terintegrasi*. Yogyakarta: Pustaka Abadi.
- Asmai, & Zhafiri, S. (2011). *Kepercayaan dalam Hubungan Bisnis: Teori, Pengukuran, dan Implementasinya*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana.
- Batara, Atep. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ferrinadevi, A. (2008). *Kepercayaan dalam Perspektif Sosial dan Budaya*. Jakarta: Penerbit Karya Ilmu.
- Geven, G., & Straub, D. (2019). *Kepercayaan dalam Teknologi dan Bisnis: Perspektif Terbaru dan Aplikasinya*. New York: Penerbit Springer.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS* Semarang : Universitas Diponegoro
- (2019). *Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Granross, L. (2016). *Tujuan Pemasaran dan Dampaknya pada Kinerja Bisnis*. Jakarta: Penerbit Mitra Cipta.
- Hair, Carl, Mc Daniel, (2001). *Pemasaran edisi pertama*, salemba empat: Jakarta
- Irwan, M. (2008). *Indikator Kepuasan Pelanggan: Analisis dan Implementasi dalam Bisnis*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Kasmir. (2017). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit RajaGrafindo Persada.
- Kotler Philip, 2014. *Manajemen Pemasaran*. jilid 1. Jakarta PT. : Indeks.

- P., (2005). *Indikator Kepuasan Pelanggan: Strategi dan Pengukurannya dalam Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- P., (2000). *Fungsi Pemasaran dalam Menciptakan Nilai dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Pemasaran Manajerial: Strategi dan Implementasi dalam Dunia Bisnis Modern*. Edisi ke-15. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- P., & Keller, K. L. (2015). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dalam Pemasaran dan Hubungan Pelanggan*. Edisi ke-15. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- P., & Keller, K. L. (2014). *Manajemen Pemasaran: Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Pelanggan*. Edisi ke-14. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Edisi ke-14. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Hemsley-Brown, J. (2010). *Kualitas Pelayanan: Pendekatan Terpadu untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- C., Wirtz, J., & Chatterjee, J. (2010). *Kualitas Pelayanan: Teori, Pengukuran, dan Penerapannya dalam Layanan*. Edisi ke-7. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, F. (2001). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Teori, dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2017). *Jenis-Jenis Kepercayaan dalam Pemasaran: Teori dan Implementasi dalam Perilaku Konsumen*. Edisi ke-7. New Jersey: Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2002). *Servqual: Menganalisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga. Diterjemahkan oleh: Agus Maulana.
- Priyanto, S. (2010). *Koefisien Determinasi: Konsep, Pengukuran, dan Aplikasinya dalam Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Indikator Kepercayaan dalam Organisasi: Teori, Pengukuran, dan Penerapannya*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Sangjadi, M., & Sopiah, S. (2013). *Kepuasan Pelanggan: Faktor, Pengukuran, dan Implikasinya dalam Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Dan Teori Implementasi*. Yogyakarta : ANDI

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suprpto, & Azizi. (2020). *Kepercayaan dalam perspektif sosial dan budaya*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). *Kepuasan Pelanggan: Teori, Pengukuran, dan Strategi Meningkatkan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

----- F., & Chandra, G. (2014). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Publisher.

Umar, H. (2009). *Pengujian Hipotesis dan Analisis Data Menggunakan SPSS*. Jakarta: Rajawali Pers.

JURNAL

Arifin, Z. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas*. Vol. 1, No. 1, Hal 90-120.

Benu, I. C., & Hanny, R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol. 1, No. 02, Hal 110-119.

Luthfiana, F. S., Enas, E., & Herman, F. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Perspektif Terkini*. Vol. 4, No. 2, Hal 9-22.

Nur Arifin, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol. 2, No. 3, Hal 54-65.