



UIN SUSKA RIAU

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KOTO KAMPAR HULU

Hak cipta milik UIN Suska R

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SKRIPSI



Oleh:

NANDA KHAIRUL FAIZ
NIM. 12070116652

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU
2024



UIN SUSKA RIAU

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KOTO KAMPAR HULU

SKRIPSI

*Dijadikan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

NANDA KHAIRUL FAIZ

NIM. 12070116652

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTASEKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2024**

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nanda Khairul Faiz
Nim : 12070116652
Konsentrasi : Pemasaran
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Semester : 8 (Delapan)
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Koto Kampar Hulu

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING



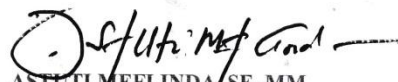
Muklis, SE, MM

NIP. 19861126 201503 1 004

MENGETAHUI



KETUA PRODI S1 MANAJEMEN



ASTUTI MEFLINDA, SE, MM
NIP. 19720513 200701 2018



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nanda Khairul Faiz
 Nim : 12070116652
 Program Studi : S1 Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Koto Kampar Hulu
 Tanggal Ujian : 25 November 2024

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TIM PENGUJI

Ketua
 Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101200710 1 003

Sekretaris
 Meri Sandora, S.E. M.M
 NIP. 19790505200710 2 001

Penguji 1
 Fakhurrozi, S.E., M.M
 NIP. 19670725200003 1 002

Penguji 2
 Saipul Al-Sukri., M.Si
 NIP. 19860108201901 1 007



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nanda Khairul Fai Z
 NIM : 12070116662
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 16-Oktober - 2000
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Manajemen
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan Di Puskesmas Koto Kampor Hulu

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13- Desember - 2021

Yang membuat pernyataan



NIM : 12070116662

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KOTO KAMPAR HULU

Oleh

NANDA KHAIRUL FAIZ
12070116652

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas koto kampar hulu. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Adapun populasi dalam penelitian adalah pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang tahun 2023. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi linear berganda dan menggunakan Program SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Kampar Hulu sedangkan secara simultan memiliki pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Kampar Hulu. Adapun besaran pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 63% sedangkan sisanya 37% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pasien

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ilmiah yang diterbitkan tanpa menyebutkan sumbernya.
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON OUTPATIENT SATISFACTION AT KOTO KAMPAR HULU HEALTH CENTER

By:

NANDA KHAIRUL FAIZ
12070116652

The aim of the research is to determine the influence of service quality and trust on patient satisfaction at the Koto Kampar Hulu Puskesmas. The data sources used are primary and secondary data. The population in the study were patients at the Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang Puskesmas with a sampling technique using an accidental sampling technique. The data analysis method used is the multiple linear regression method and uses the SPSS 25 program. The results of the study show that Service Quality (X1) and Trust (X2) have a positive and significant effect on Outpatient Patient Satisfaction at the Koto Kampar Hulu Community Health Center while simultaneously having an influence on Quality Service and Trust in Outpatient Patient Satisfaction at the Koto Kampar Hulu Community Health Center. The magnitude of the influence of Service Quality and trust on Patient Satisfaction is 63%, while the remaining 37% is influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: *Service Quality, Trust and Patient Satisfaction*

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur milik Allah Rabbul Izzati yang maha tinggi maha besar, karena dengan pertolongan rahmat Allah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat beserta salam senantiasa tercurah atas Rasulullah Anbiya Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam juga kepada keluarga, sahabat dan umatnya yang senantiasa istiqomah memperjuangkan kebenaran.

Skripsi ini Berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Koto Kampar Hulu”**.

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi sebagai persyaratan meraih gelar Sarjana Strata satu (S1) jurusan Manajemen konsentrasi Pemasaran pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S. Sos. M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Ketua Prodi dan Bapak Fakhurrozi, SE, MM selaku Sekretaris Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Muklis, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, perhatian dan saran-saran kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

6. Seluruh Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.

7. Seluruh pegawai tata usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Kepala Puskesmas dan seluruh tenaga kerja Puskesmas Koto Kampar Hulu, Kampar, Riau yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

9. Teman-teman Manajemen A 2020 dan Manajemen Pemasaran A 2023 terimakasih telah menemani hari-hari penulis selama masa perkuliahan

10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan doa, bantuan dan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, saran dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Jazakumullah khairan



UIN SUSKA RIAU

katsiron, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua Aamiin Ya Rabbal'alamin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 12 September 2024

Penulis

Nanda Khairul Faiz
NIM. 12070116652



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan	15
BAB II TELAAH PUSTAKA	17
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	17
2.2 Pemasaran Jasa	18
2.3 Kepuasan Pasien	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien	20
2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien	21
2.3.3 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pasien	22
2.3.4 Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien ..	23
2.3.5 Elemen Kepuasan Pasien	25
2.3.6 Inikator Kepuasan Pasien	27
2.3.7 Kepuasan Pelanggan Dalam Bisnis Menurut Pandangan Islam	28
2.4 Kualitas Pelayanan	29
2.4.1 Pengertian pelayanan	29
2.4.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	30
2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .	34
2.4.4 Kualitas pelayanan	35
2.5 Kepercayaan	38

Hak cipta dilindungi undang-undang

1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.1 Pengertian Kepercayaan	38
2.5.2 Elemen Kepercayaan	39
2.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	40
2.5.4 Indikator Kepercayaan	41
2.6 Penelitian Terdahulu	42
2.7 Pengaruh Antar Variabel Dan Pengembangan Hipotesis.....	48
2.7.1 Pelayanan Terhadap Kepuasan	48
2.7.2 Terhadap Kepuasan	49
2.7.3 Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan	50
2.8 Kerangka Konseptual	51
2.9 Definisi operasional	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	54
3.2 Jenis dan Sumber Data	54
3.2.1 Data Primer	54
3.2.2 Data Sekunder	54
3.3 Populasi	55
3.4 Sampel	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.5.1 Kuensioner	56
3.5.2 Observasi	57
3.6 Uji Kualitas Data	57
3.6.1 Uji validitas	57
3.6.2 Uji Realibilitas	58
3.7 Uji Asumsi Klasik	58
3.7.1 Uji Normalitas	58
3.7.2 Uji Multikolinieritas	59
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	59
3.7.4 Uji Auto Korelasi	60
3.7.5 Uji Regresi Linear Berganda	61
3.8 Uji Hipotesis	61

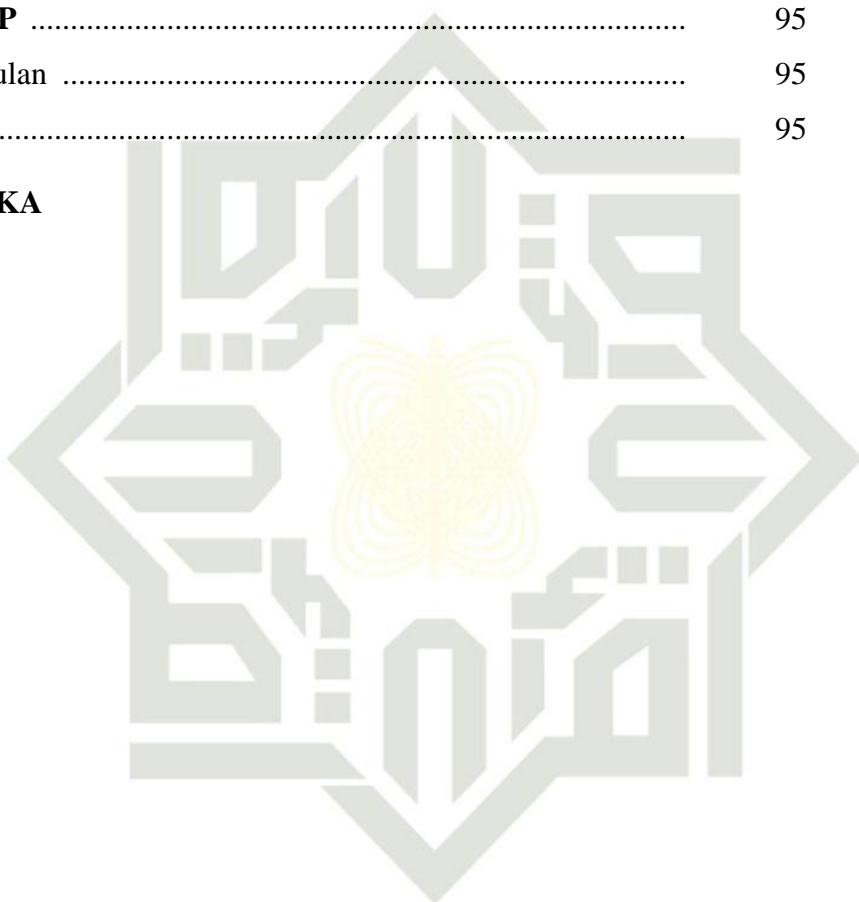
3.8.1 Uji Signifikan secara Parsial (Uji t)	61
3.8.2 Uji Simultan (F)	62
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)	62
BAB IV GAMBAR UMUM OBJEK PENELITIAN	64
4.1 Sejarah Singkat Puskesmas Koto Kampar Hulu.....	64
4.2 Lokasi dan Fasilitas Puskesmas Koto Kampar Hulu	64
4.3 Struktur Organisasi	65
4.4 Tugas Dan Tanggung Jawab	66
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	70
5.1 Deskripsi Karakteristik Responden	70
5.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	70
5.1.2 Responden Berdasarkan Usia	71
5.1.3 Berdasarkan Status Pasien	71
5.2 Deskripsi Variabel	72
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	72
5.2.2 Variabel Kepercayaan	74
5.2.3 Variabel Kepuasan Pasien	76
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	79
5.3.1 Uji Validitas	79
5.3.2 Uji Reliabilitas	82
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	83
5.4.1 Uji Normalitas.....	83
5.4.2 Uji Multikolinearitas	84
5.4.3 Uji Heterokedastisitas	85
5.4.4 Uji Autokorelasi	87
5.5 Analisis Data Penelitian	88
5.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	88
5.5.2 Uji Parsial (Uji T).....	89
5.5.3 Uji Simultan (Uji F)	91
5.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	92

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.6 Pembahasan	93
5.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	93
5.6.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien	93
5.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien	93
BAB VI PENUTUP	95
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

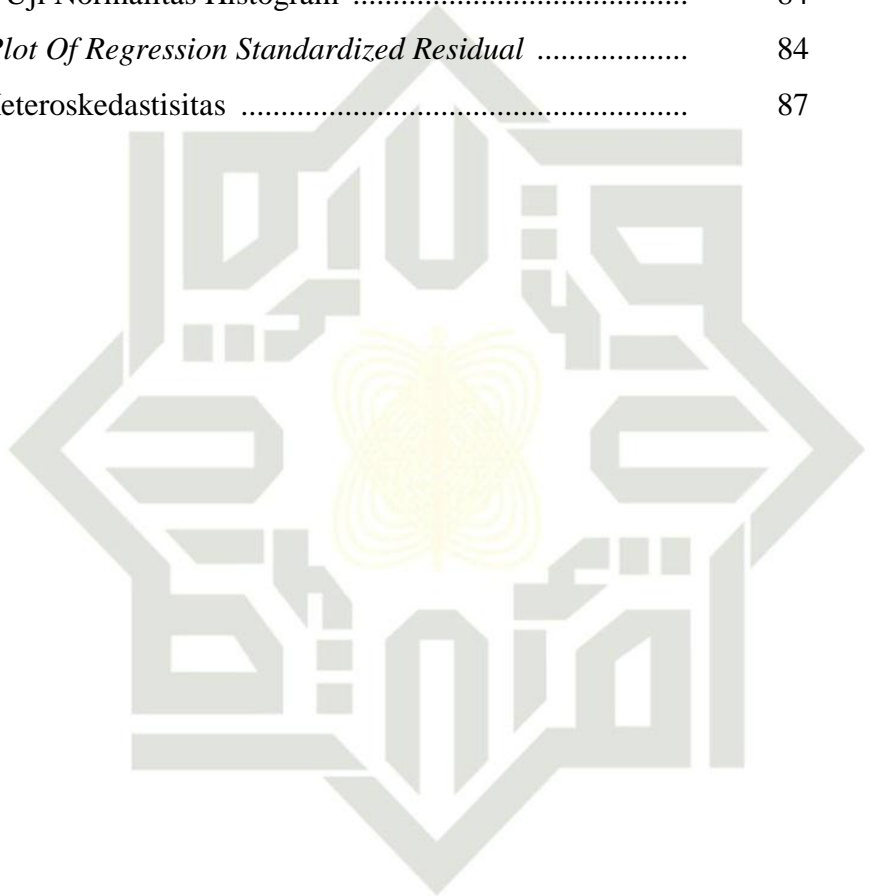
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pegawai Puskesmas Koto Kampar Hulu	6
Tabel 1.2	Sarana Dan Prasarana Puskesmas Koto Kampar Hulu	8
Tabel 1.3	Data Jumlah Pasien Rawat Jalan Puskesmas Koto Kampar Hulu.....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 5.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 5.2	Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 5.3	Responden Berdasarkan Status Pasien	71
Tabel 5.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 5.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan .	75
Tabel 5.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pasien	77
Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	81
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	81
Tabel 5.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	82
Tabel 5.10	Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 5.10	Hasil Uji Multikolinieritas	86
Tabel 5.11	Hasil Uji Autokorelasi	88
Tabel 5.12	Hasil Regresi Linier Berganda	89
Tabel 5.13	Hasil Uji Parsial (Uji T)	91
Tabel 5.14	Hasil Uji Simultan (Uji F)	92
Tabel 5.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	93

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Koto Kampar Hulu	51
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Puskesmas Koto Kampar hulu.....	66
Gambar 5.1	Hasil Uji Normalitas Histogram	84
Gambar 5.2	<i>P-P Plot Of Regression Standardized Residual</i>	84
Gambar 5.3	Uji Heteroskedastisitas	87



Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Keberhasilan sebuah pembangunan di bidang sektor kesehatan sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan terselenggaranya upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang dan tercapainya derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia Sehat.

Hidup sehat dan sejahtera adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya individu, akan tetapi oleh keluarga, kelompok, bahkan masyarakat. Kesehatan adalah aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, serta meningkatkan produktivitas. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam undang-undang No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam pasal 28 ayat (1) dinyatakan bahwa “setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik (Suaib & Nur, 2015). Peningkatan produktivitas tersebut mampu diberdayakan untuk mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Undang-Undang yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada pemerintahan dan administrasi publik. Pada saat ini pemerintah telah berusaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan adanya penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan.

Salah satu bentuk upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah dengan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dimana peran serta masyarakat juga dilibatkan yaitu melalui wadah yang disebut puskesmas. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (**Depkes, 2009**). Kedudukan puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien.

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan Puskesmas dengan pelayanan spesialis dan pelayanan kesehatan tersier yaitu Puskesmas dengan pelayanan sub spesialis. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah Kabupaten/Kota.

Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas di sebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Puskesmas merupakan unit teknis yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan disebuah atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai tonggak pembangunan bidang kesehatan.

Dalam era globalisasi ini, semakin banyak Praktek Dokter Umum baru yang membuka praktek didaerah-daerah. Dalam konteks perkembangan ini, persaingan diantara industri pelayanan kesehatan semakin ketat, sehingga mendorong Puskesmas setempat untuk memiliki keunggulan yang kompetitif guna untuk menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan serta kebutuhan dalam pengobatan. **Budi (2018)** menegaskan bahwa untuk mencapai hal

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut, puskesmas perlu memfokuskan pada kualitas pelayanan sebagai inti dari kinerja mereka, dengan membandingkan standar pelayanan yang mereka berikan dengan keunggulan yang diharapkan oleh pasien.

Servqual, yang mengusung lima dimensi seperti Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, dan Empathy, seperti yang dijelaskan oleh (Lupiyoadi, 2014), juga merupakan alat yang berguna untuk mengukur mutu kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas. Dengan demikian, memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien menjadi kunci bagi Puskesmas untuk bersaing dan berkembang dalam industri pelayanan kesehatan yang semakin kompleks dan dinamis.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan di puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Puskesmas berfungsi sebagai layanan kesehatan perlu memiliki sumber daya manusia yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang bagus kepada masyarakat. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila hal tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Akan tetapi, pada kenyataannya pelayanan puskesmas pada saat ini tidak sesuai dengan fungsinya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasiennya, yang dapat dikatakan kurang memuaskan. Padahal kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap manusia. Proses sangat berdampak terhadap ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat (Fauzi and

Febriani, 2020).

Puskesmas Koto Kampar Hulu adalah sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang selalu berupaya dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat di Desa Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu.

Dalam menjalankan naungannya, Puskesmas Koto Kampar Hulu berada di bawah naungan dinas kesehatan kabupaten Kampar (**Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang, 2023**).

Salah satu faktor pendukung dalam hal menyusung pelayanan baik adalah dengan optimalnya jumlah karyawan di puskesmas tersebut. Jumlah Karyawan Puskemas koto kampar hulu saat ini memiliki 57 orang pegawai. Untuk melihat jumlah pasien puskesmas tersebut bisa dilihat di tabel 1 sebagai berikut ini :

Tabel 1.1 Data Pegawai Puskemas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang

No	Jabatan	Jumlah Pegawai
1	Dokter Umum	3
2	Dokter Gigi	1
3	Perawat (Non Ners)	17
4	Perawat (Ners)	3
5	Perawat (Asisten)	1
6	Bidan Klinis	17
7	Bidan Desa	2
8	Bidan Pendidik	1
9	Bidan (Asisten)	2
10	Sanitasi Lingkungan	1

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11	Analisis Farmasi	1
12	Farmasi (Asisten)	1
13	Nutrisisionis	1
14	Keamanan	2
15	Kesehatan Masyarakat (Lainnya)	1
16	Administrasi dan Kebijakan Kesehatan	1
17	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (Analisis Kesehatan)	1
18	Tenaga Umum Lainnya Yang Belum Tercantum	2
	Jumlah	63

Sumber : Puskemas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang, 2023

Dengan demikian dapat dilihat dari tabel 1.1 puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang masih kekurangan tenaga kesehatan di bidang dokter gigi. Dilihat dari data diatas dikatakan puskesmas Koto Kampar Hulu masih memiliki 1 orang dokter gigi, seharusnya dalam hal ini adanya penambahan tenaga medis di bidang dokter gigi 2 orang maupun lebih, sehingga ketika terjadinya penambahan pasien yg ingin berobat/konsultasi mengenai keluhan gigi maka bisa tertutupi dengan adanya lebih dari satu orang tenaga medis dibidang ini, dan dalam hal lain yang sudah saya ketahui telah terpenuhi seperti dokter yang udah ada sekitar 3 orang yang benar-benar telah ahli dalam bidangnya tersebut. Dari data di atas puskesmas Koto Kampar Hulu memiliki seorang pegawai yang banyak di bidang perawat yang berjumlah yaitu perawat non ners yang berjumlah 17 orang, perawat ners berjumlah 3 orang, serta 1 orang perawat asisten, sedangkan di bidang klinis 17 orang, 2 orang bidan desa, 1 orang bidan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidik dan 2 orang pegawai asisten. Dalam hal ini diharapkan dengan banyaknya tenaga medis di bidang tersebut bisa mengharapkan kepuasan untuk pasien di puskesmas Koto Kampar Hulu desa Sibiruang. Dalam hal menunjang mutu pelayanan yang bagus juga dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai, berikut data sarana dan prasarana yang ada di puskesmas koto kampar hulu desa sibiruang.

Tabel 1.2 Sarana Dan Prasarana Puskemas Koto Kampar Hulu

No	Fasilitas	Jumlah Unit	Keterangan
1	ruangan pelayanan	15	Baik
2	gudang obat	1	Baik
3	Labolatorium	1	Baik
4	parkir ambulance	1	Baik
5	parkir pasien	1	tidak beratap
6	rumah dinas tenaga kerja	2	Baik
7	Kursi	20	5 kursi patah
	kursi tunggu pasien	5	1 rusak
	Toilet	2	Baik

Sumber : Puskemas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang,2023

Data tabel 1.2 di atas diketahui merupakan data pendukung kualitas pelayanan di Puskemas Koto Kampar Hulu, dapat dilihat dari data tabel diatas bahwa masih ada beberapa bentuk prasarana yang tidak memadai sehingga dalam hal ini menimbulkan keluhan terhadap pasien mengenai pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan yang telah diberikan masih belum memberikan kepuasan yang optimal kepada pasien di puskesmas tersebut. Berikut adalah data jumlah pasien yang telah

terkumpul di puskesmas Koto Kampar Hulu desa Sibiruang dari tahun 2019 sampai tahun 2023 sebagai berikut ini:

Tabel 1.3 Data Jumlah Pasien Rawat Jalan Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang

No	Tahun	Jumlah Pasien Rawat Jalan
1	2019	7.320
2	2020	7.194
3	2021	7.190
4	2022	7.338
5	2023	6.022

Sumber: Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang, 2023

Dapat kita lihat pada Tabel 1.3 diatas bahwa jumlah pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu desa Sibiruang mengalami penurunan pada tahun 2019– 2021, namun mengalami peningkatan kembali pada tahun 2022 sebesar 148 orang. Pada tahun 2023 puskesmas Koto Kampar Hulu mengalami penurunan pasien sebanyak 1316 dari tahun 2022, Ini berarti bahwa perlu dievaluasi kembali kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Selain itu harus memperhatikan perilaku pasien, apakah pasien puas atau tidak setelah berobat. Dengan memperhatikan hal-hal tersebut diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan pasien agar terus berobat di Puskesmas Koto Kampar Hulu.

Selain memperhatikan jumlah pasien yang mengalami perkembangan yang signifikan, hal lain yang harus lebih diperhatikan adalah bagaimana mutu dari Puskesmas tersebut. Karena itu, pemerintah

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau para pemilik Puskesmas haruslah terus memperhatikan dan meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas. Mutu pelayanan Puskesmas dapat dilihat dari segi aspek klinis (pelayanan dokter, perawat dan terkait teknis medis), aspek efisiensi dan efektifitas pelayanan, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Kepercayaan pelanggan didefinisikan sebagai pemikiran, perasaan, emosi, atau perilaku yang dimanifestasikan ketika pelanggan merasa bahwa penyedia dapat diandalkan untuk bertindak demi kepentingan terbaik mereka ketika mereka menyerahkan kontrol langsung (Leninkumar, 2017). Kepercayaan pelanggan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, jasa dan layanan. Kepercayaan pelanggan muncul karena adanya kepuasan yang diperoleh pelanggan dari hasil produk, jasa dan layanan yang dirasakan.

Aspek kepuasan pasien dapat diketahui melalui data keluhan dan saran yang diterima oleh Puskesmas via telepon, SMS maupun surat keluhan pelanggan. Tetapi, pihak Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang tidak menyediakan database tentang keluhan dan saran tersebut, sehingga ada indikasi bahwa Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sibiruang cenderung mengabaikan dan tidak menindaklanjuti keluhan dan saran dari pasien. Dalam hal sarana pelayanan kesehatan pada umumnya, hal ini berkaitan erat kasusnya dengan tenaga kesehatan, yang mana tugas pokok mereka adalah senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya. Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai katalisator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa warga pengguna layanan Puskesmas, terungkap bahwa ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas menjadi alasan utama mereka beralih memilih praktik dokter umum meskipun harus mengeluarkan biaya tambahan. Pengalaman mereka menunjukkan betapa pentingnya faktor kualitas pelayanan dalam memengaruhi kepuasan pasien.

1. Ibu Rati (35 tahun, Ibu Rumah Tangga)

Ibu Rati mengungkapkan ketidaknyamanannya dengan lambatnya proses pelayanan di Puskesmas. Meskipun ia datang lebih awal, ia harus menunggu berjam-jam tanpa kepastian kapan giliran untuk diperiksa. Ia merasa pelayanan di Puskesmas tidak efisien dan tidak memadai. Ketika ia membutuhkan pelayanan medis dengan cepat, ia lebih memilih pergi ke praktik dokter umum meskipun biaya yang dikeluarkan lebih tinggi. Baginya, kualitas pelayanan yang cepat dan responsif lebih penting untuk kesehatannya dan keluarganya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pak Pisar (40 tahun, Pegawai Swasta)

Pak Pisar menceritakan pengalamannya berobat di Puskesmas ketika menderita penyakit lambung. Ia merasa bahwa waktu konsultasi dengan dokter sangat terbatas, dan dokter tidak menjelaskan dengan rinci mengenai kondisi kesehatannya. Selain itu, ia merasa bahwa staf medis di Puskesmas kurang ramah dan kurang memberi perhatian pada keluhan pasien. Akibatnya, ia memilih berobat ke dokter umum yang dapat memberikan penjelasan lebih jelas dan lebih mendalam mengenai kondisi kesehatannya, serta memberikan waktu lebih untuk berdiskusi. Meskipun harus mengeluarkan biaya lebih, ia merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Siti (28 tahun, Ibu Muda)

Siti, seorang ibu muda, mengungkapkan kekecewaannya saat membawa anaknya yang sakit ke Puskesmas. Ketika tiba di sana, ia mendapati bahwa dokter anak yang biasanya bertugas tidak ada karena sedang dinas luar. Petugas Puskesmas hanya menyarankan agar ia datang lagi keesokan harinya tanpa memberikan alternatif atau solusi lain. Merasa khawatir dengan kondisi anaknya, Siti akhirnya memilih untuk pergi ke praktik dokter umum. Di tempat tersebut, ia langsung mendapatkan perhatian medis tanpa harus menunggu lama, dan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diterima. Pengalaman ini membuatnya enggan untuk kembali ke Puskesmas kecuali untuk kebutuhan yang sangat mendesak.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari ketiga pengalaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang buruk dan ketidaknyamanan dalam pelayanan Puskesmas menyebabkan pasien mencari alternatif lain, meskipun harus membayar lebih. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, dan kepercayaan terhadap tempat pelayanan kesehatan turut menentukan keputusan mereka dalam memilih tempat berobat. Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS KOTO KAMPAR HULU”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas koto kampar hulu?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas koto kampar hulu?
3. Apakah pelayanan dan kepercayaan berpengaruh Secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas koto kampar hulu?

1.3

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Koto Kampar Hulu
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Koto Kampar Hulu
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan kepercayaan berpengaruh Secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Koto Kampar Hulu

1.4

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dan luaran penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat penelitian yang dapat diperoleh:
 - a. Bagi penulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Serta penulis lebih dapat memahami mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Koto Kampar Hulu yang terjadi sesungguhnya dilapangan.
 - b. Bagi instansi Memberi informasi tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien kepuasan pasien di Puskesmas Koto Kampar Hulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5

Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman terhadap isi tulisan, maka penulis memberikan gambaran secara garis besar masing-masing bab secara keseluruhan yang terbagi ke dalam 6 (enam) bab yang terdiri atas:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini merupakan uraian landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil-hasil penelitian, pandangan islam, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, konsep operasional variabel, dan hipotesis.

Memberi masukan bagi manajemen Puskesmas Koto Kampar Hulu dalam menganalisis hasil kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien kepuasan pasien di Puskesmas Koto Kampar Hulu.

c. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan perbandingan yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

2. Luaran Penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

a. Penelitian ini diharapkan bisa diterbitkan pada Jurnal Ilmiah

b. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat penulisan skripsi bagi penulis

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini digunakan untuk menguraikan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan sejarah singkat tempat penelitian, struktur organisasi serta tugas dan wewenang dalam organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian tentang pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Koto Kampar Hulu”

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan kesimpulan, saran-saran serta daftar pustaka yang diharapkan dapat bermanfaat dalam membantu manajemen perusahaan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

Pengertian Manajemen Pemasaran

Menurut ahli yang bernama Kotler yang dialih bahasakan oleh Buchari (2014) manajemen pemasaran adalah kegiatan menganalisa, merencanakan, mengimplementasi, dan mengawasi segala kegiatan guna memperoleh tingkat pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Umumnya Orang-orang pemasaran memasarkan 10 tipe entitas, barang, jasa, acara, pengalaman, orang, tempat, properti (hak kepemilikan), organisasi, informasi dan ide (Swastha., 2022).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan proses kegiatan berupa analisis perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian, serta produk atau jasa berdasarkan pertukaran dan bertujuan untuk menghasilkan kepuasan kepada pihak-pihak yang terlibat di dalamnya.

Perusahaan perlu melakukan pengelompokan masyarakat menurut karakteristik masyarakat tertentu untuk tujuan program pemasaran yang disebut sebagai Segmentation, Targeting, dan Positioning.

Segmentasi (Segmentation)

Segmentasi pasar adalah segmentasi pasar sebagai suatu proses membagi keseluruhan pasar (lingkungan) yang heterogen menjadi kelompok-kelompok yang lebih kecil dan homogen dengan kebutuhan

yang relatif serupa yang diharapkan dapat dipenuhi oleh suatu perusahaan dengan baik.

Target (*Targeting*)

Target (*Targeting*) adalah memilih satu atau lebih segmen pasar untuk dimasuki atau cara perusahaan mengoptimalkan suatu pasar dan dalam dan dalam penentuan target pasar perusahaan harus menggunakan konsep prioritas, variabilitas, dan fleksibilitas.

Posisi (*Positioning*)

Langkah terakhir yang dilakukan dalam proses pemasaran adalah penetapan posisi pasar. Positioning adalah suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam mendesain produk-produk mereka sehingga dapat menciptakan kesan dan image tersendiri dalam pikiran konsumennya sesuai dengan yang diharapkan.

Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa merupakan disiplin ilmu yang masih relatif baru. Industri jasa pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan tersebut akibat dari tuntuan dan perkembangan teknologi. Kondisi tersebut secara langsung menghadapkan para pelaku bisnis kepada permasalahan persaingan usaha yang semakin tinggi, semakin tingginya tingkat persaingan sehingga diperlukan manajemen pemasaran jasa yang berbeda dibandingkan dengan pemasaran tradisional (barang).

Pemasaran jasa memiliki sejumlah perbedaan dengan pemasaran barang yang sudah dikenal pada umumnya, oleh karena itu pengertian pemasara jasa yang baik perlu didukung dengan pengertian mengenai jasa itu sendiri. Sejumlah para ahli tentang jasa telah berupaya untuk merumuskan pengertian jasa yang beragam. Adapun beberapa pengertian jasa sebagai berikut :

Menurut **Lupiyoadi (2014)** mengungkapkan jasa merupakan aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (misalnya, kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh pasien.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan tindakan atau kegiatan yang mencakup semua aktifitas yang output nya berupa kinerja (hasil) yang diterima oleh pelanggan atau pasien. Dimana antara pasien dan produsen pihak pemberi jasa mempunyai keterkaitan satu sama lain, hal tersebut dapat terlihat dalam nilai tambah value yang diberikan oleh produsen pihak pemberi jasa kepada pasien dalam bentuk kenyamanan, hiburan dan kesehatan.

Program bauran pemasaran jasa mempunyai peranan yang sangat penting sebagai bagian dari strategi dan kebijakan layanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian mengenai analisa pengaruh kualitas pelayanan dan bauran

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemasaran terhadap kepuasan pasien Puskesmas umum daerah (RSUD) Wirosaban kota Yogyakarta disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan dan bauran pemasaran secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (**Rifai, 2016**).

Pemasaran jasa itu sendiri merupakan penghubung antar organisasi serta pasien yang ingin berobat, peran penghubung ini akan berhasil bila semua upaya pemasaran diorientasikan kepada pasar. Keterlibatan semua pihak, baik manajemen puncak itu sendiri hingga karyawan non-manajerial. Dalam merumuskan suatu pelaksanaan pemasaran yang berorientasi kepada pasien tersebut merupakan hal yang tidak bisa ditawar-menawar lagi (**Yazid, 2018**).

Maka dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa, manajemen pemasaran jasa merupakan penghubung antara organisasi dengan para pasien. Penghubung yang dimaksud disini yaitu semua pihak manajemen yang terorganisir hingga karyawan non-organisir mengenai janji dan kebijakan yang dibuat kepada pasien agar nantinya tercapai kepuasan antar satu sama lain sehingga terjalinnya suatu hubungan kepercayaan antar kedua belah pihak.

2.3 Kepuasan Pasien

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut **Kotler dan Keller (2018)** Kepuasan adalah senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja telah

dipersepsikan jasa atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan pasien menjadi salah satu cara pendekatan yang cukup efektif dalam upaya menjaga mutu pelayanan. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan. (Silviyana et al. 2020)

Menurut (Deibi 2018) mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Menurut (Murniaty, 2018) kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektif, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata mengatakan baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang dialami. Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai harapan maka, sebaliknya pasien tidak akan merasa puas (Fitia, 2017).

3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Terdapat 4 metode dalam mengukur kepuasan suatu pelayanan (Tjiptono, 2015) yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Sistem Keluhan dan saran Setiap organisasi yang berhubungan dengan pelanggan perlu memberikan kesempatan bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan yaitu kotak saran yang mudah dijangkau oleh pelanggan, menyediakan kartu komentar. Survei Kepuasan Pelanggan Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode ini dapat dilakukan dengan cara directly reported satisfaction, derived dissatisfaction, problem analysis, dan importance performance analysis.
- c. Ghost Shopping (Pembelanja Misterius) Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan / pembeli potensial produk perusahaan dan 20 pesaing. Kemudian orang tersebut menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki suatu pelayanan, dan juga orang tersebut melakukan penilaian terkait cara perusahaan menangani komplain.
- d. Last Customer Analysis Metode ini berbeda dengan metode lainnya. Pengukuran ini dilaksanakan dengan cara pemilik organisasi menghubungi pelanggan yang sudah tidak pernah membeli atau menggunakan jasanya dengan harapan memperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Namun metode ini tidak dapat digunakan pada organisasi Puskesmas.

2.3.3 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pasien

Pengukuran kepuasan pasien bagi Puskesmas berguna untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien dan menghitung indeks kepuasan pelanggan (customer satisfaction) yang dapat digunakan oleh manajemen Puskesmas sebagai:

- a. Alat kebijakan pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerja Puskesmas.
- b. Sebagai alat untuk menyusun strategi pemasaran produk pelayanan.
- c. Alat untuk memantau dan mengendalikan aktivitas staf sehari – hari dalam memberikan pelayanan.

2.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut (Sangadji dan Sopiah 2014), Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain sebagai berikut ini:

1. Karakteristik pasien. Faktor penentu tingkat pasien oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain lain.
2. Sarana Fisik. Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu faktor yang ada pada pemberi jasa (pekerja) dan faktor dari pelayanan yang diberikan (Mangkunegara, 2014). Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan terdapat lima pendorong utama kepuasan pelanggan atau pasien yaitu :

- a. Kualitas Produk Pelanggan atau pasien akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

Harga Untuk pelanggan atau pasien yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan atau pasien akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi pelanggan atau pasien.

Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Pembentukan sikap dan perilaku

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang seiring dengan keinginan puskesmas menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pelayanan sepenuh hatilah yang membedakan kualitas pelayanan suatu puskesmas dengan puskesmas tempat Puskesmas lainnya. Pasien akan puas apabila mendapatkan pelayanan yang lebih, sehingga dapat tercipta kepuasan pasien.

Faktor Emosional Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik, dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan atau pasien. Rasa bangga, rasa percaya diri, 25ariab sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan atau pasien.

- e. Biaya dan Kemudahan Pelanggan atau pasien akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Peran pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara yang satu dengan yang lainnya sesuai dengan kebutuhan dari para pelanggan atau pasien.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, biaya perawatan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi.

2.3.5 Elemen kepuasan pasien

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Menurut **Donni Juni Priansa (2017)** mendefinisikan bahwa terdapat lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Harapan (Expectations) terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang/jasa yang sesuai dengan harapan akan menyebabkan konsumen merasa puas.
2. Kinerja (Performance) pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.
3. Perbandingan (Camparison) hal ini dilakukan dengan mebandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.
4. Pengalaman (Experience) harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Konfirmasi (Confirmation) dan diskonfirmasi (Disconfirmation) konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Maka konsumen akan merasa puas saat terjadi confirmation /disconfirmation.

2.3.6 Indikator Kepuasan Pasien

kepuasan pasien dan kepuasan penyelenggara. Menurut **Setyo (2017)** terdapat indikator-indikator kepuasan pasien yaitu sebagai berikut ini:

1. Terpenuhinya Harapan Pasien

Kepuasan pasien tercapai ketika layanan medis yang diterima sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi diagnosis, pengobatan, hingga perawatan lanjutan. Pasien merasa puas jika kebutuhan medis mereka dipahami dan dipenuhi secara profesional. Selain itu, komunikasi yang jelas dan informasi yang akurat juga berperan penting dalam memenuhi harapan pasien.

2. Selalu Menggunakan Layanan Kesehatan

Pasien yang puas cenderung kembali ke fasilitas kesehatan yang sama untuk pemeriksaan lanjutan, pengobatan, atau layanan medis lainnya. Pengalaman positif yang berulang menciptakan rasa percaya dan keterikatan, membuat pasien enggan berpindah ke penyedia layanan kesehatan lain.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Reputasi yang Baik

Reputasi fasilitas kesehatan tercipta dari pengalaman pasien yang positif, hasil pengobatan yang berhasil, dan pelayanan yang konsisten. Reputasi juga dipengaruhi oleh penghargaan yang diterima, kerja sama dengan institusi lain, serta ulasan dari komunitas medis dan pasien.

2.3.7 Kepuasan Pelanggan Dalam Bisnis Menurut Pandangan Islam

Dilihat dari pandangan islam mengenai layanan, dimana islam juga menerangkan bahwa berikanlah pertolongan yang baik niscaya dia akan memperoleh bagian dari (pahala) nya. Semua sangat jelas diterangkan dalam surah An-Nisa ayat 85-86 yang berbunyi :

مَنْ يَشْفَعْ شَفَعَةً حَسَنَةً يَكُنْ لَهُ نَصِيبٌ مِّنْهَا ۗ وَمَنْ يَشْفَعْ شَفَعَةً سَيِّئَةً يَكُنْ لَهُ كِفْلٌ مِّنْهَا ۗ وَكَانَ اللَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ مُّقِيتًا ﴿٨٥﴾ وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنِ مِمَّا أَوْرَدُوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya: Maka barang siapa memberikan pertolongan dengan pertolongan yang baik, niscaya dia akan memperoleh bagian dari (pahala)nya. Dan barang siapa mermemberikan pertolongan dengan pertolongan yang buruk niscaya dia akan memikul bagian dari (dosa)nya. Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu (ayat 85) Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah pernghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah (penghormatan itu, yang sepadan) dengannya. Sungguh Allah mermpershitungkan segala sesuatu (ayat 86).

Dapat kita lihat bahwa seorang pemberri jasa hendaklah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada penerima jasa, tentunya dengan demikian perusahaan dapat mempertahankan dan menanamkan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

citra yang baik tentang perusahaan kepada konsumen mereka. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik tentunya akan membuat konsumen merasa puas terhadap kualitas dari perusahaan, baik berupa produk atau pun jasa. Kesiapan dalam memberikan perhatian dan kesiapan membantu pelanggan akan meningkatkan persepsi positif serta sikap positif pelanggan terhadap layanan perusahaan. Hal ini tentunya akan menimbulkan rasa senang, puas serta akan meningkatkan loyalitas pelanggan

4. Kualitas Pelayanan

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut **Kotler & Keller (2016)** kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

lewis & booms (2015) berpendapat, kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (expected service) dan persepsi terhadap layanan (perceived service).

Adapun kualitas pelayanan menurut **Tjiptono (2016)** kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kemudian menurut **Sudarso (2016)** kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam membelikan suatu produk.

2.4.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan kesehatan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh pasien. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari tanggapan pasien terhadap suatu layanan yang telah diterima untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan, penyedia layanan kesehatan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya. Menurut **Tjiptono dan Chandra (2016)**, terdapat enam pokok prinsip dalam Kualitas Pelayanan, yaitu:

a. **Kepemimpinan Strategi**

Strategi kualitas harus menjadi inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin organisasi untuk meningkatkan kualitas secara terus-menerus, karena upaya peningkatan kualitas hanya berdampak kecil jika tidak didukung oleh kepemimpinan yang kuat.

Pendidikan

Semua personel penyedia layanan kesehatan, mulai dari manajemen puncak hingga petugas operasional, harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Pendidikan ini mencakup

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemahaman tentang konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, serta peran masing-masing dalam penerapannya.

Perencanaan Proses

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang jelas, sehingga dapat digunakan untuk mengarahkan penyedia layanan kesehatan dalam mencapai visi dan misi organisasi.

Review Proses

Proses review merupakan alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Review ini berfungsi sebagai mekanisme untuk memastikan perbaikan yang konsisten dalam mencapai tujuan kualitas.

Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi sangat dipengaruhi oleh proses komunikasi. Komunikasi harus melibatkan semua pihak, termasuk staf, pasien, dan stakeholder lain, seperti pemasok, pemerintah, dan masyarakat umum.

Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap staf yang berprestasi perlu mendapatkan apresiasi dan pengakuan atas kinerjanya. Hal ini dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki, yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi besar terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Menurut **Ardane (2017)**, terdapat beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam Kualitas Pelayanan pada penyedia layanan kesehatan, yaitu:

a. **Ketepatan Waktu**

Waktu tunggu dan waktu proses pelayanan harus dipastikan efisien.

b. **Akurasi**

Pelayanan yang diberikan harus akurat dan bebas dari kesalahan untuk menjaga kepercayaan pasien.

c. **Kesopanan dan Keramah-tamahan**

Interaksi langsung dengan pasien harus dilakukan dengan sopan dan ramah, terutama oleh petugas yang berada di garis depan seperti kasir, resepsionis, dan perawat.

d. **Tanggung Jawab**

Mencakup penerimaan pesan dan penanganan keluhan pasien secara responsif.

e. **Kelengkapan**

Layanan harus dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti obat-obatan, alat medis, dan sarana penunjang lainnya.

f. **Kemudahan Mendapatkan Layanan**

Lokasi yang strategis, jumlah petugas yang memadai, dan sistem

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang sederhana mempermudah pasien mengakses layanan.

g. **Variasi Model Pelayanan**

Inovasi dalam pola pelayanan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

h. **Kualitas Pelayanan Pribadi**

Berkaitan dengan fleksibilitas dalam memenuhi kebutuhan khusus pasien.

i. **Kenyamanan**

Lingkungan yang bersih, ruang tunggu yang nyaman, serta fasilitas tambahan seperti pendingin udara atau musik latar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

j. **Atribut Pendukung Lainnya**

Aspek-aspek lain, seperti kebersihan, fasilitas parkir, dan petunjuk arah, juga turut memengaruhi pengalaman pasien selama mendapatkan pelayanan.

4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan di puskesmas yang disesuaikan dengan **Fandy Tjiptono (2015)** adalah sebagai berikut:

1. Produksi dan Konsumsi yang terjadi secara Simultan salah satu karakteristik Layanan kesehatan diberikan dan diterima secara langsung. Masalah seperti sikap tidak ramah, komunikasi buruk,

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan penampilan tenaga medis yang kurang profesional dapat menurunkan kualitas layanan.

2. Intensitas Tenaga Kerja yang Tinggi Keterlibatan tenaga medis dalam pelayanan sering memunculkan masalah seperti kurangnya pelatihan, rendahnya motivasi kerja, dan tingkat perputaran tenaga medis yang tinggi.
3. Dukungan Internal yang Kurang Tenaga medis di garis depan memerlukan dukungan manajerial, fasilitas memadai, dan pelatihan untuk meningkatkan layanan kepada pasien.
4. Gap Komunikasi Kesalahpahaman dapat terjadi bila informasi layanan tidak jelas, janji layanan berlebihan, atau keluhan pasien tidak segera ditangani.
5. Perlakuan Seragam terhadap Pasien Tidak semua pasien memiliki kebutuhan yang sama. Kurangnya pelayanan yang personal dapat membuat pasien merasa diabaikan.
6. Perluasan Layanan Berlebihan Menambahkan terlalu banyak layanan baru dapat mengganggu fokus layanan utama dan menurunkan kualitas pelayanan inti.
7. Visi Bisnis Jangka Pendek Orientasi pada target jangka pendek seperti efisiensi biaya dan produktivitas dapat mengurangi perhatian terhadap kualitas layanan jangka panjang.

Menurut **Rolando (2018)**, mengemukakan empat faktor penting untuk menjaga kualitas pelayanan di puskesmas adalah: menjaga

kebutuhan pasien, menunjukkan inisiatif menyelesaikan masalah, menjalankan tugas sesuai standar, dan melakukan perbaikan segera jika terjadi kesalahan.

2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Lupiyoadi, 2014) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

Berwujud (*Tangibles*) Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana suatu perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Dapat meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

Keandalan (*Reliability*) Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan baik dari segi ketepatan waktu, ataupun dengan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Daya tanggap/ kesiapan (*Responsiveness*) Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan menunggu tanpa alasan jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*) Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

a. Komunikasi (*Communication*),

yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.

b. Kredibilitas (*Credibility*),

perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

c. Keamanan (*Security*),

adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.

d. Kompetensi (*Competence*)

yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

e. Sopan santun (*Courtesy*),

dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. Empati (*Empathy*) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.5 Kepercayaan

2.5.1 Pengertian Kepercayaan

Menurut **Hagar (2018)** Kepercayaan adalah salah satu faktor penentu yang paling penting untuk menciptakan dan memelihara hubungan jangka panjang yang berkelanjutan antara penyedia dan pelanggan di sektor jasa. Dalam pelayanan kesehatan, kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan pasien kepada praktisi kesehatan atau rumah sakit berdasarkan konsep bahwa pemberi pelayanan mengupayakan yang terbaik bagi pasien dan akan memberikan perawatan dan pengobatan yang sesuai untuk mereka.

Menurut **Prinsa (2017)** Kepercayaan adalah serangkaian pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen mengenai produk, atribut, dan manfaatnya.

Kepercayaan juga melibatkan sikap konsumen terhadap produk atau objek yang bersangkutan, berdasarkan informasi yang tersedia

Menurut **Wu et al. (2016)**, kepercayaan pasien mencerminkan keyakinan bahwa dokter atau tenaga kesehatan akan bertindak demi kepentingan terbaik pasien dan memberikan layanan medis yang sesuai. Kepercayaan ini menjadi dasar untuk hubungan kerja sama yang berkelanjutan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Bagi produsen, kepercayaan konsumen merupakan tujuan penting pemasaran. Untuk mencapai kepercayaan, produsen harus mampu memenuhi ekspektasi produk, memenuhi kebutuhan dan memuaskan konsumen (**Sandika, 2018**).

2.5.2 Elemen Kepercayaan

Elemen kepercayaan merupakan bagian-bagian dari kepercayaan, elemen kepercayaan merupakan bagian penting dalam membentuk kualitas model relationship. Menurut **Barnes (2018)** beberapa elemen penting dari kepercayaan adalah:

- a. Kepercayaan merupakan perkembangan dari pengalaman dan tindakan masa lalu.
- b. Watak yang diharapkan dari partner, seperti dapat dipercaya dan diandalkan.
- c. Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko.
- d. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri partner.

Menurut **Morgan Hunt (2016)** elemen kepercayaan adalah kunci dari relationship quality karena mendorong pemasaran untuk:

Bekerja dengan lebih menekan terhadap investasi untuk mencapai menjaga hubungan kerja sama yang baik dengan mitra.

Menolak alternatif jangka pendek yang menarik dengan menekankan manfaat jangka panjang agar terdapat hubungan yang baik dengan konsumen.

Melihat aktivitas yang beresiko tinggi dengan lebih bijaksana karena percaya bahwa mitra tidak akan membuat oportunitas.

2.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. *Shared Value*

Nilai-nilai merupakan hal yang mendasar untuk mengembangkan kepercayaan, pihak-pihak dalam relationship yang memiliki perilaku, tujuan, dan kebijakan yang sama akan mempengaruhi kemampuan mengembangkan kepercayaan. Pihak-pihak yang terlibat sulit untuk saling percaya apabila ide masing-masing pihak tidak konsisten.

Interdependence

Ketergantungan pada pihak lain mengimplikasikan kerentanan. Untuk mengurangi resiko, pihak yang tidak percaya akan membina relationship dengan pihak yang dapat dipercaya.

3. *Quality Communication*

Komunikasi yang terbuka dan teratur, apakah formal atau informal dapat meluruskan harapan, memecahkan persoalan, dan meredakan ketidakpastian dalam pertukaran. Komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur dan berkualitas tinggi, atau dengan kata lain harus relevan, tepat waktu, dan reliable.

4. *Nonopportunistic Behavior*

Berperilaku oportunistis adalah dasar dari terbatasnya pertukaran. Relationship jangka panjang yang didasarkan pada kepercayaan memerlukan partisipasi semua pihak dan tindakan yang meningkatkan berbagai benefit jangka panjang.

2.5.4 Indikator Kepercayaan

Menurut (Kotler & Keller, 2016) indikator kepercayaan yaitu :

1. **Kemampuan (*Ability*)** Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi atau mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.
2. **Kebaikan Hati (*Benevolence*)** Kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan manfaat yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan mengejar profit maksimum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan konsumen.

3. **Integritas (*Integrity*)** Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak. Kualitas produk/jasa yang di jual apakah dapat dipercaya atau tidak.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel. 2.1

Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Persamaan & Perbedaan	Hasil Penelitian
Agustina Fajarini, Lista Meria JCA Ekonomi Volume 1 Nomor 2 Juli -Desember 2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc)	Independen : - Kualitas pelayanan (X) Dependen : - Kepercayaan (Y1) - Loyalitas pelanggan (Y2) - Kepuasan pelanggan (Y3)	Persamaan : Variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y3) Perbedaan : Variabel kepercayaan(Y1) dan Loyalitas pelanggan (Y2)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan memiliki pengaruh

terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan 42variable mediasi kepuasan pelanggan memediasi penuh dalam hubungannya kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan dalam hubungannya kepercayaan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dihindangi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>© Halcotha Hika H University of Sultan Syarif Kasim Riau</p> <p>Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang</p> <p>Faridah Siti Luthfiana Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan Commerce Vol. 2, No. 2 Juni 2024</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien UPTD Puskesmas Sadananya</p>	<p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas pelayanan (X1) - Kepercayaan (X2) <p>Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan pasien (Y) 	<p>Persamaan : Variabel pelayanan (X1), kepercayaan(X2), dan kepuasan pasien(Y)</p>	<p>terhadap loyalitas pelanggan.</p> <p>Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sadananya dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan, baik secara parsial maupun simultan.</p>
<p>Ina Ratnasari 1, Siti Damayanti 2 Cakrawala Management Business Journal Vol. 3, No.3 2020</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta BPJS Di RSUD Karawang</p>	<p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas pelayanan (X1) - Kepercayaan (X2) <p>Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan pasien (Y) 	<p>Persamaan : Variabel pelayanan (X1), kepercayaan(X2), dan kepuasan pasien(Y)</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS di RSUD karawang.</p>

- 4
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>Nova Fulgara1 , Gatot Wijayanto2 , Jahri3 Jurnal Tepak Manajemen Bisnis Vol. XII. No. 3. Juli 2020</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi</p>	<p>Independen : - Kualitas pelayanan (X1) - Kepercayaan (X2) Dependen : - Kepuasan pasien (Y)</p>	<p>Persamaan : Variabel pelayanan (X1), kepercayaan(X2), dan kepuasan pasien(Y)</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan adanya fakta yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS. Pelayanan Publik dan Kepercayaan yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS.</p>
<p>Willi Imina Kosnan1 Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA) Volume 21 Nomor 04 Tahun 2019</p>	<p>pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas umum daerah kabupaten merauke</p>	<p>Independen : - Kualitas pelayanan Dependen : Kepuasan pasien (Y)</p>	<p>Persamaan : Variabel pelayanan, dan kepuasan pasien(Y)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Tangible berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Umum Daerah Kabupaten</p>

Merauke. 2) Reliability berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Umum Daerah Kabupaten Merauke. 3) Responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Umum Daerah Kabupaten Merauke. 4) Assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Umum Daerah Kabupaten Merauke dan 5) Emphaty berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Khairul Akhsan1 , Anggit Yoebriliani2 Nurhasanah3 EKOMBIS Sains Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Volume 4, Nomor 01, Juni 2019</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Klinik Isna Medika Kota Cilegon</p>	<p>Independen : - Kualitas pelayanan (X1) - Kepercayaan (X2) Dependen : - Kepuasan pasien (Y)</p>	<p>Persamaan : Variabel pelayanan (X1), kepercayaan(X2), dan kepuasan pasien(Y)</p>	<p>inap di Puskesmas Umum Daerah Kabupaten Merauke</p> <p>n. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kepercayaan tidak</p>
<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Muhyar Nugraha1), Sumadi2 Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Vol. 11 No. 022020</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Type C Kabupaten Kebumen</p>	<p>Independen : - Kualitas pelayanan (X1) - Presepsi harga (X2) Dependen : - Kepuasan pasien (Y)</p>	<p>Persamaan : Variabel pelayanan (X1) dan kepuasan pasien(Y) Perbedaan : Variabel persepsi harga (X2)</p>	<p>Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di RS Type C di Kabupaten Kebumen</p>
<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Ries Meliana1 , Bambang Kusandrijo2</p>	<p>pengaruh pelayanan dan kepercayaan</p>	<p>Independen : - pelayanan (X1)</p>	<p>Persamaan : Variabel pelayanan (X1), Kepercayaan</p>	<p>Variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan</p>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>Achluddin Ibnu Rochim SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah Vol.3, No.4 April 2024</p>	<p>an terhadap kepuasan pasien gawat darurat badan layanan umum daerah rsud balangan provinsi 47n selatan</p>	<p>- Kepercayaan (X2) Dependen : - Kepuasan pasien (Y)</p>	<p>(X2), dan Kepuasan pasien (Y)</p>	<p>berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Badan Layanan Umum Daerah RSUD Balangan.</p>
<p>Mahfudhoh Idan Ikhwanul Muslimin Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 8 No. 1, 2020</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Umum Daerah Kota Cilegon</p>	<p>Independen : - Kualitas pelayanan (X1) Dependen : - Kepuasan pasien (Y)</p>	<p>Persamaan : Variabel pelayanan (X) dan Kepuasan pasien (Y)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis 47variable X diperoleh rata-rata 3,55 artinya kualitas pelayanan pada Puskesmas Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon ada dalam kategori Baik sebesar 72,67%. Analisis 47variable Y diperoleh rata-rata 3,50</p>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				artinya kepuasan pasien pada Puskesmas Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon ada dalam kategori baik sebesar 70,1%.	
10	Nurfaelah , Muhammad Arif Mansur	pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas umum daerah labuang baji makassar	Independen : - pelayanan (X1) - Kepercayaan (X2) Dependen : Kepuasan pasien (Y)	Persamaan : Variabel pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kepuasan pasien (Y)	Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dan parsial kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar.

2.7 Pengaruh Antar Variabel Dan Pengembangan Hipotesis

2.7.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Kualitas Pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, baik atau buruknya, bergantung pada kesesuaian antara harapan dan layanan

yang mereka terima. Bagi perusahaan penyedia jasa, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur utama dalam menilai kepuasan pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan lebih rendah dari harapan mereka, maka pelanggan akan merasa kecewa, tidak puas, dan bahkan dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan.

Menurut **Fandy Tjiptono (2015)**, indeks kepuasan konsumen yang diukur melalui dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible (bukti fisik), empathy (empati), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), dan assurance (jaminan), memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen juga didukung oleh jurnal **Wayan Widya Suryadharma dan Ketut Nurcahya (2015)**, yang menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian serupa oleh **Turgay Bucak (2014)** mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

H1 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Koto Kampar Hulu.

7.2 Kepercayaan Terhadap Kepuasan

Kepercayaan dan kepuasan memiliki hubungan yang saling memengaruhi dalam konteks pemasaran dan bisnis. Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan bahwa mitra bisnis akan memenuhi

janjinya. Dalam dunia usaha, kepercayaan menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan yang meningkat pada layanan atau produk tertentu akan memperkuat loyalitas pelanggan dan mendorong perilaku pembelian berulang (Malik, 2018).

Di sisi lain, kepuasan mencerminkan sejauh mana harapan pelanggan terhadap produk atau layanan terpenuhi. Jika kepuasan tinggi, loyalitas juga akan meningkat, menciptakan hubungan yang lebih stabil dan saling menguntungkan antara pelanggan dan perusahaan (Cahyati & Seminari, 2020). Misalnya, dalam konteks belanja online, kepuasan atas pengalaman transaksi sering kali meningkatkan kepercayaan konsumen, yang pada gilirannya memperkuat niat untuk melakukan pembelian kembali.

Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan keduanya secara bersamaan. Memberikan layanan berkualitas dan memenuhi janji perusahaan dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan, sehingga memperkuat kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

H2 : Diduga kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Koto Kampar Hulu

7.3 Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan

Hasil penelitian Aprileny et al (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang menerima layanan sesuai

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

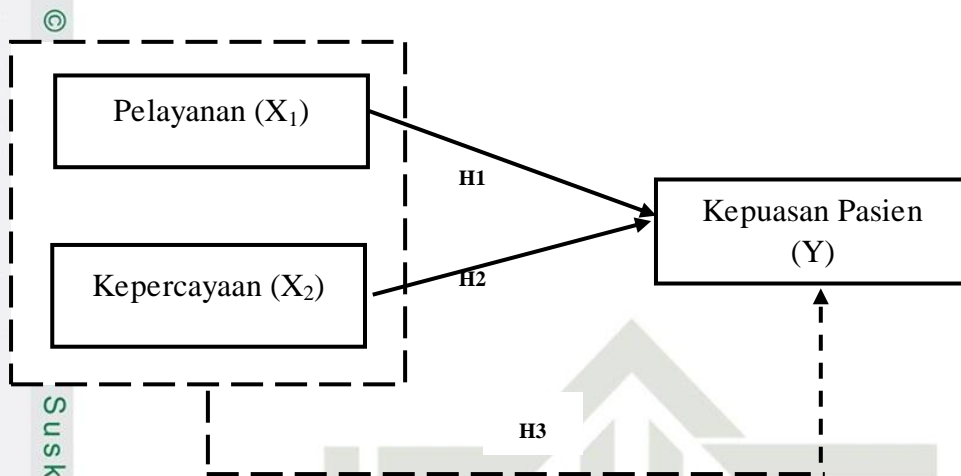
dengan harapan mereka cenderung lebih puas dan mempercayai perusahaan. Kepercayaan ini menjadi jembatan penting yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

Selain itu, penelitian oleh **Nuraeni, Eldine, dan Muniroh (2019)** menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas. Analisis statistik yang mereka lakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi tinggi dalam memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya memengaruhi kepuasan secara langsung tetapi juga memperkuat kepercayaan pelanggan, menciptakan hubungan bisnis yang lebih stabil dan menguntungkan. Penelitian ini mendukung pentingnya investasi dalam kualitas layanan sebagai strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

H3 : Diduga kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Koto Kampar Hulu.

2.8 Kerangka Konseptual



Kerangka Gambar :

→ : Pengaruh secara parsial

- - - : Pengaruh secara simultan

Dalam penelitian ini, dikaji bahwa variabel independen (variabel yang memengaruhi) mencakup variabel kualitas pelayanan (X₁) dan kepercayaan (X₂). Sementara itu, variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) adalah kepuasan pasien (Y). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan dan kepercayaan memengaruhi tingkat kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang hubungan antar variabel tersebut.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 . Definisi Operasional

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Himpunan Kota miilk UIN
 Suska Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X_1)	kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. (Kotler & Keller 2016)	1. Berwujud (tangibles) 2. Keandalan (Realibility) 3. Kesigapan (Responsiveness) 4. Jaminan (assurance) 5. Empati (empathy) (Lupiyoadi, 2014)
Kepercayaan (X_2)	kepercayaan pasien mencerminkan keyakinan bahwa dokter atau tenaga kesehatan akan bertindak demi kepentingan terbaik pasien dan memberikan layanan medis yang sesuai. Wu et al. (2016)	1. Kemampuan (<i>Ability</i>) 2. .Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>) 3. Integritas (<i>Integrity</i>) (Kotler & Keller, 2016)
tingkat Kepuasan (Y)	Kepuasan adalah senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja telah dipersepsikan jasa atau hasil terhadap ekspetasi mereka (Kotler dan Keller 2016)	1. Terpenuhinya Harapan Pasien 2. Selalu Menggunakan Layanan Kesehatan 3. Kualitas Pelayanan Kesehatan (Setyo, 2017)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data penelitian, penulis mengambil lokasi penelitian pada Puskesmas Koto Kampar Hulu. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret hingga Bulan Juli 2024.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang akan dikumpulkan pada penelitian ini dikelompokkan ke dalam 2 kelompok :

3.2.1 Data Primer

Menurut **Sugiyono (2014)** data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan dengan menggunakan kuesioner yang di isi oleh responden yang sudah melakukan pengobatan ataupun yang sudah menggunakan pelayanan dan jasa pada Puskesmas Koto Kampar Hulu.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut **Sugiyono (2014)** data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari buku perpustakaan atau literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dengan mengumpulkan buku-buku dan jurnal dari internet yang berhubungan

dengan pengaruh Penanganan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

3.3 Populasi

Menurut **Sugiyono (2014)**, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan pada Puskesmas Koto Kampar Hulu pada tahun 2023. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 6.022.

3.4 Sampel

sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut menurut (**Sugiyono, 2014**). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling. Sampel diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi tertentu dengan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi. yaitu :

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E^2 = % kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan

sampel yang dapat ditolerir

Populasi yang berjumlah = 6022

Maka Perhitunganya sebagai berikut:

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

$$= \frac{6022}{1 + (6022 \times 10\%^2)}$$

$$= \frac{6022}{1 + (6022 \times 0.01)}$$

$$= \frac{6022}{61,16}$$

$n = 98,46$ Dibulatkan menjadi 98

Dengan demikian jumlah sampel dibulatkan menjadi 98 Pasien.

Teknik pengumpulan ini dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana responden yang ditemui dan memenuhi kriteria penelitian dijadikan sampel (sugiyono, 2014).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengambil data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan teknis sebagai berikut :

3.5.1 Kuesioner

Menurut **Ghozali (2018)** kuesioner yaitu adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis

kepada responden untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Daftar kuesioner tersebut selanjutnya diajukan kepada masing-masing responden. Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala Likert, yaitu skala yang memberikan tanggapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya :

- a. Sangat Setuju (SS) Nilai 5
- b. Setuju (S) Nilai 4
- c. Cukup Setuju (CS) Nilai 3
- d. Tidak Setuju (TS) Nilai 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) Nilai 1

3.5.2 Observasi

Penelitian pengambilan datanya didasarkan pada pengamatan langsung terhadap objek penelitian dengan memerhatikan objek yang diteliti.

3.6 Uji Kualitas Data

3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, sebuah instrumen dikatakan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. **Sugiyono (2014)** nilai r_{tabel} dengan menggunakan $df = n - 2$ pada tingkat kemaknaan 5% didapat nilai r_{tabel} . Menurut **Sugiyono (2014)** keputusan uji validitas adalah sebagai berikut :

- a. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ artinya variabel tersebut valid
- b. Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ artinya variabel tersebut tidak valid .

3.6.2 Uji Realibilitas

Menurut **Ghozali (2018)** , Reabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran dimana yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya. Uji reliabilitas dapat menggunakan rumus alpha, yakni rumus Koefisien alpha cronbach. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, jika sebaliknya data tersebut dikatakan tidak reliabel (**Ghozali, 2018**).

3.7 Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik adalah untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari bias yang mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhirnya hasil regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan.

3.7.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi

data normal atau mendekati normal. Kita dapat melihatnya dari normal probability plot yang membentuk garis diagonalnya. Menurut **Ghozali (2018)** jika data menyebar disekitar garis diagonalnya dan mengikuti arah garis diagonalnya/grafik histogram maka menunjukkan pola distribusi normal. Apabila data jauh dari garis diagonalnya dan atau tidak mengikuti arah garis diagonalnya/grafik histogram maka menunjukkan pola distribusi tidak normal.

5.7.2 Uji Multikolinieritas

Menurut **Ghozali (2018)** pada pengujian multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independent atau variable bebas. Efek dari multikolinieritas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Untuk mengetahui apakah pada data penelitian mengandung multikolinieritas atau tidak, dapat didasarkan pada asumsi berikut:

1. Apabila nilai $VIF > 10$ dan nilai $Tolerance < 0.1$, maka data dapat dikatakan mengandung multikolinieritas.
2. Apabila nilai $VIF < 10$ dan nilai $Tolerance > 0.1$, maka data dapat dikatakan tidak mengandung multikolinieritas.

5.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini dilakukan untuk dapat menguji apakah model regresi memiliki keragaman error yang sama atau tidak (**Ghozali 2018**). Asumsi keragaman error yang sama ini disebut dengan homoskedastisitas, sedangkan heteroskedastisitas yaitu terjadi jika

keragaman nilai errornya tidak konstan atau berbeda. Untuk mengetahui apakah pada data mengandung heteroskedastisitas atau tidak, dapat didasarkan pada asumsi berikut:

Apabila dari hasil uji gletser ditemukan bahwa nilai signifikansi dari variabel independen terhadap nilai absolut residual $<$ taraf signifikan yang ditentukan (0,05), maka data dapat dikatakan mengandung heteroskedastisitas .

Apabila dari hasil uji gletser ditemukan bahwa nilai signifikansi dari variabel independen terhadap nilai absolut residual $>$ taraf signifikan yang ditentukan (0,05), maka data yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan tidak mengandung heteroskedastisitas.

5.7.4 Uji Auto Korelasi

Outokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu (*timeseries*) atau ruang (*cross section*) (Suliyanto, 2018). Untuk mengetahui adanya outokorelasi, biasanya dipakai uji Durbin-Watson.

- Jika DW dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif.
- Jika DW berada diantara -2 sampai dengan +2 berarti tidak terjadi autokorelasi.
- Jika DW diatas +2 berarti terdapat autokorelasi negative.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (**Ghozali 2018**). Analisis regresi linier berganda dimaksud untuk menganalisis pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan (X1), kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan (Y). Formula untuk regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : kepuasan

α : Konstanta

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Kepercayaan

β_1 : Koefisien Regresi untuk Variabel Kualitas Pelayanan

β_2 : Koefisien Regresi untuk Variabel Kepercayaan

ε : Error

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji Signifikansi Parsial (uji statistik T)

Uji t dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh masing- masing variabel independen pada variabel dependen (**Ghozali, 2018**). Adapun kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- H_0 ditolak, H_a diterima. Artinya, terdapat pengaruh secara parsial antara pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan.
- H_0 diterima, H_a ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh secara parsial antara pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan.

3.8.2 Uji Signifikansi Simultan (uji stastistik F)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (**Ghozali, 2018**). Adapun kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau $sig < \alpha$ maka
 H_0 ditolak, H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Kampar Hulu.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau $sig > \alpha$ maka
- H_0 diterima, H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Kampar Hulu.

3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran yang menunjukkan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model penelitian. Nilai R^2 berada dalam rentang 0 hingga 1, di mana semakin besar nilai R^2 , semakin dominan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut **Ghozali (2018)**, koefisien

determinasi (R^2) pada intinya mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Jika nilai R^2 mendekati 1, maka variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai $R^2 = 0$, variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Berdasarkan tingkat korelasi, nilai R^2 dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	kuat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBAR UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Puskesmas Koto Kamar Hulu Desa Sibiruang

Sejarah Umum Puskesmas Kecamatan Koto Kamar Hulu Desa Sibiruang Puskesmas Koto Kamar Hulu merupakan UPTD dinas kesehatan yang berada di Kecamatan Koto Kamar Hulu yang bertetapan di desa Sibiruang. Puskesmas telah berdiri sejak tahun 2009 dan kemudian pada 2015 tahun Puskesmas Koto Kamar Hulu di kembangkan menjadi Puskesmas Rawat Inap. Puskesmas terletak di Desa Sibiruang tepatnya jalan lintas arah ke rokan hulu dengan wilayah kerja terdiri dari 4 desa yaitu Desa Sibiruang, Desa Bandur Picak, Desa Gunung Malelo, dan Desa persiapan kobuo Panjang.

4.2 Lokasi dan Fasilitas Puskesmas Koto Kamar Hulu Desa Sibiruang

Lokasi Puskesmas Koto Kamar Hulu Desa sibiruang yang berada di Kecamatan koto kamar hulu yang tepatnya berada di desa sibiruang itu sendiri tepat di JL. Raya Sibiruang yang bertugas dibawah dinas kabupaten kota. Fasilitas di Puskesmas Koto Kamar hulu memadai diantaranya yaitu :

- 1) Ruang Pendaftaran
- 2) Ruang tunggu pasien
- 3) Unit pelayanan umum
- 4) Unit pelayanan gigi
- 5) Unit kesehatan ibu dan anak
- 6) Unit pelayanan labolatorium dan Unit Farmasi

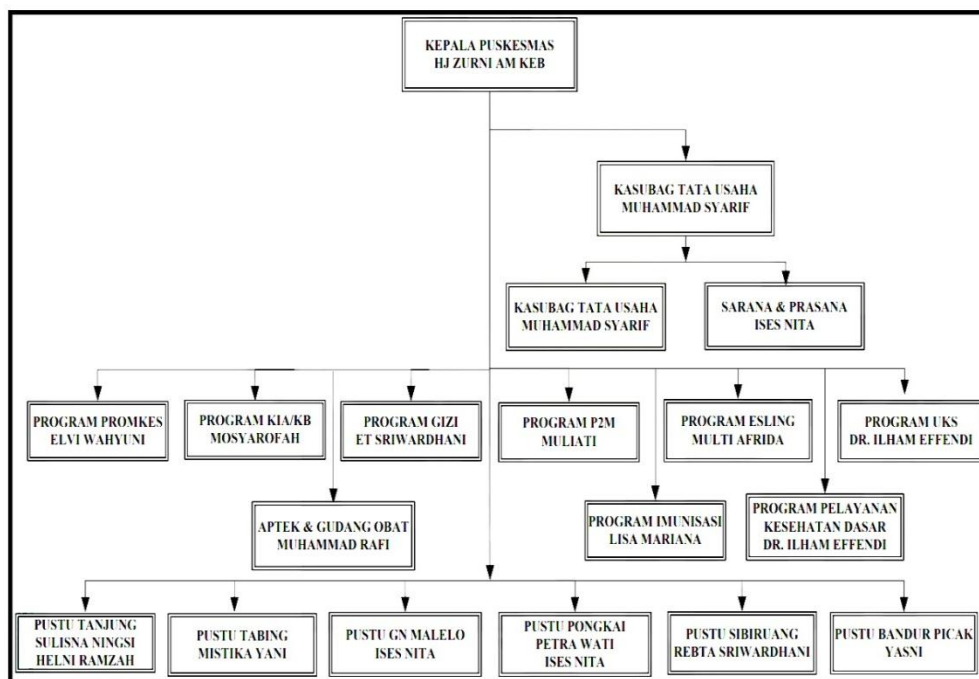
4.3 Struktur Organisasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur Organisasi Sebagai salah satu bentuk organisasi dimana kegiatan yang dilakukan dalam perusahaan begitu beragam, maka diperlukan suatu struktur organisasi yang bertujuan agar pelaksanaan tugas dan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab menjadi lebih terarah sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Untuk dapat mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam semua aktivitas yang dilakukan oleh karyawan yang ada di perusahaan, maka pembagian tugas pada masing-masing karyawan harus dapat saling berhubungan antara satu dengan yang lain.

Struktur organisasi merupakan salah satu komponen penting bagi perusahaan. Karena dengan adanya struktur organisasi maka pembagian kerja menjadi lebih teratur, begitu pula dengan permasalahan mengenai tanggung jawab dan wewenang masing-masing individu dalam perusahaan menjadi jelas sehingga tidak terjadi pelaksanaan tugas yang simpang siur atau saling melempar tanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam operasional perusahaan. Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang berbeda-beda. Untuk lebih mengetahui tentang struktur organisasi yang dimiliki oleh Puskesmas koto kampar Hulu desa sibiruang dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang



- Hak C
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4 Tugas Dan Tanggung Jawab

a. Kepala Puskesmas(UPTD)

UPTD Puskesmas mempunyai tugas membantu Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangannya dibidang pelayanan kesehatan yang sifatnya teknis operasional yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya Kecamatan sehat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan merencanakan program dan kegiatan Puskesmas berdasarkan analisis masalah kebutuhan pelayanan puskesmas dengan mengacu pada rencana strategis Dinas Kesehatan,



Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

b. Kasubang TU

1. **Dilarang** mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

➤ Sebagai pusat data dan informasi Puskesmas

➤ Mengumpulkan dan mengecek laporan puskesmas

➤ Menyajikan laporan dalam bentuk visualisasi data (tabel, grafik dll)

➤ Mengidentifikasi masalah program dari hasil visualisasi data dan menyerahkan hasilnya kepada koordinator perencanaan dan penilaian

➤ Bersama – sama tim data dan informasi menyusun semua laporan puskesmas (PTP, Minilok, Laporan Tahunan dsb)

➤ Pencatatan dan pelaporan

c. Penanggung Jawab Unit UKM

➤ Mensosialisasikan kebijakan dan target kinerja program program UKM

➤ Membangun kerja sama dengan lintas program dan lintas sektoral dalam pembangunan UKBM

➤ Mempromosikan pelaksanaan pelayanan puskesmas melalui media elektronik dan media cetak

➤ Memberikan umpan balik kegiatan kepada pelaksana UKM

➤ Menerima konsultasi dari pelaksanaan UKM

➤ Merencanakan, melaksanakan dan memonitoring program atau kegiatan UKM



d. Penanggung Jawab Unit UKP

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan men
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- Melaksanakan kegiatan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan pasien Puskesmas
- Membantu membina petugas dalam meningkatkan mutu Pelayanan Puskesmas.
- Bersama dengan petugas di unit-unit layanan klinis menyusun prosedur-prosedur kegiatan yang terkait pelayanan rawat inap
- Mengkoordinir pelayanan medis di puskesmas agar terlaksana sesuai prosedur pelayanan yang ditentukan
- Bersama dengan wakil manajemen mutu mengidentifikasi dan mengelola program-program meningkatkan mutu layanan klinis dan keselamatan pasien puskesmas
- Melaporkan kepada kepala puskesmas tentang hasil kegiatan pelayanan medis di puskesmas

e. Tanggung Jawab J2 Fasyankes

- Menyusun rencana program dan kegiatan jaringan pelayanan puskesmas dan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan baik
- Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkup jaringan pelayanan puskesmas dan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas

- Menggumpulkan bahan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas
 - Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas
 - Memantau dan mengordinasikan pelaksanaan tugas puskesmas pembantu
 - Melaksanakan puskesmas keliling
 - Membina dan mengoordinasikan Bidan desa, serta mengawasi pelaksanaan tugas Bidan desa
 - Melaksanakan, Manfasilitasi, mengoordinasikan jejaring faslitas peyanan kesehatan.
 - Mengoordinasikan dan melaksanakan pemantaun, pengendalian dan evaluasi kebijakan teknis pengelolaan jaringan pelayanan kesehatan dan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan.
 - Melakukan pemantaun, monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas
 - Melaporkan hasil pelaksanaan tugas
 - Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier
- Dak Uipia Uinmaungi Ungaung-Ungaung**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Koto Kampar Hulu, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain :

1. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Kampar Hulu.
2. Hasil uji f menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Koto Kampar Hulu.
3. Dengan melihat nilai R square yang telah dijelaskan pada pembahasan yaitu 0,630 membuktikan bahwa bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Kampar Hulu sebesar 63% dan sisanya 37% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

6.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kepada Puskesmas Koto Kampar Hulu diharapkan untuk meningkatkan pelayanan terutama kepada pasien rawat jalan yang perlu mendapatkan tindakan cepat dan menanggapi keluhan-keluhan yang diberikan oleh pasien agar terciptanya kepuasan terhadap pasien.

2. Untuk kualitas pelayanan, lebih memperhatikan sarana dan prasarana yang ada di puskesmas supaya para pasien berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat.
3. Untuk kepercayaan, diharapkan lebih meyakinkan pasien dalam memberikan pelayanan yang jujur dan bertanggung jawab dengan tidak mengabaikan serta menindaklanjuti keluhan dan saran pasien yang diberikan kepada pihak puskesmas.
4. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan, serta menggunakan Teknik Analisa data yang lebih baru untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- © Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Agistina, F., & Meiria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc). *JCA Ekonomi*, 1(2), Juli-Desember.
- Budihari, K. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Handy Tjiptono. (2015). *Service Quality and Customer Satisfaction Management*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Chozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, A., Cerqueira, F., & Brandenburg, B. B. (2013). Schedulability Analysis of the Linux Push and Pull Scheduler with Arbitrary Processor Affinities. *Proceedings of the 25th Euromicro Conference on Real-Time Systems*, 69-79. IEEE.
- Librianty, N. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 10-17.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahyani. (2014). *Teknik Pengumpulan Data*. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Primarianto, A., Yuliati, L. N., & Affandi, M. J. (2018). Pengaruh Motivasi, Marketing Mix, dan Konsep Diri terhadap Keputusan Pembelian Rumah Baru di Perumahan Bukit Cimanggu City Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 4(3), 454-454.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 1

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Koto Kampar Hulu

Keberada
Responden yang terhormat

Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarokatuh

Saya Nanda Khairul Faiz Mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan ilmu sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Kampar Hulu. Sehubung dengan itu saya mengharapkan kesediaan Saudara/I untuk mengisi kuisisioner ini secara lengkap dan benar. Semua informasi yang di terima dari kuisisioner ini bersifat rahasia dan digunakan untuk kepentingan akademis.

Atas Partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Hormat saya,

Nanda Khairul Faiz
Nim. 12070116652

Kualitas Pelayanan (X1)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagai atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Puskesmas Koto kampar Hulu Desa Sibiruang Menyediakan Fasilitas yang memadai kepada pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang					
2	Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang menyediakan Ruang tunggu yang nyaman kepada pasien.					
3	Prosedur pelayanan pada Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang Realif Mudah					
4	Informasi yang diberikan Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang Kepada Pasien selalu jelas					
5	Karyawan Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien dengan cepat					
6	Karyawan Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang Selalu melayani pasien dengan cepat					
7	Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang selalu bersikap ramah dalam melayani Pasien.					
8	Karyawan Puskesmas Koto Kampar Desa Sibiruang dapat memberikan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan pasien.					
9	Karyawan Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang Selalu memberikan perhatian atas keluhan pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang					
10	Karyawan Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang Secara Teratur memberikan informasi terbaru tentang produk dan layanannya kepada pasien.					

Kepercayaan (X2)

No	pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Puskesmas Koto Kampar Hulu desa Sibiruang mampu melayani pasien selama 24 jam.					
2	Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang menyediakan peralatan medis yang lengkap.					
3	Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama berobat.					



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang tetap memberikan perawatan kepada pasien yang belum memiliki biaya untuk berobat.					
Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang memberikan obat yang harganya terjangkau dan sesuai dengan penyakit pasien.					
Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit pasien.					
Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang tidak melakukan Mal Praktik terhadap pasien					

Kepuasan Pasien (Y)

No	pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang merasa puas dengan keseluruhan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang					
2	Pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang telah merasa puas melakukan transaksi di Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang Karena memberikan akses pelayanan yang baik ke pasien					
3	Pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang Mendapatkan kesehatan yang layak setelah berobat di Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang					
4	Pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Mendapatkan Pelayanan Kesehatan yang baik sehingga mengalami perubahan kesehatan ke yang lebih baik					
5	Pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang merasa puas dengan proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas					
6	Pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang Merasa Puas Karna di setiap proses layanan disedian ruang tunggu yang nyaman.					
7	Pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu desa Sibiruang Merasa Puas dengan Proses Pelayanan yang begitu cepat dan pelayananya yang baik					
8	Pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang merasa puas dengan sistem layanan kesehatan Karena Karyawan Puskesmas					



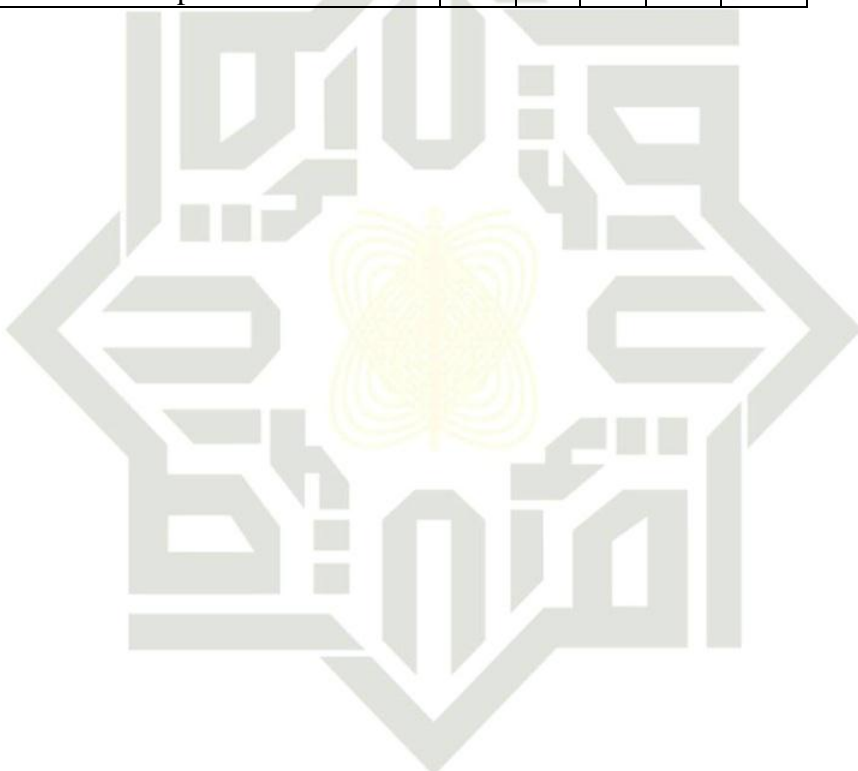
UIN SUSKA RIAU

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	memberikan pelayanan dan pengobatan yang baik kepada pasien.				
1.	Pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang Merasa Puas dengan sistem layanan kesehatan karna dokter dan karyawan disana baik dan cepat menanggapi keluhan penyakit para pasien				
2.	Pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang merasa puas dengan sistem pelayanan kesehatan puskesmas karna fasilitas dan prosedur dalam melayani pasien sangat teliti dan tidak pernah menggap sepeleh penyakit atau keluhan yang dberikan oleh pasien				

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 2 : Tabulasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Nama	Kualitas Pelayanan (X1)										T. X1	Kepercayaan (X2)							T. X2
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
1	Alvin	5	4	3	4	5	4	5	3	42	4	3	5	3	4	4	5	28		
2	Alvin	4	4	5	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	5	5	4	30		
3	Alvin	5	4	4	5	4	3	3	4	42	5	4	4	5	5	5	4	32		
4	Alvin	5	4	5	5	5	5	4	5	46	4	4	4	5	5	4	3	29		
5	Alvin	3	5	5	4	5	4	3	3	38	3	3	5	5	5	5	4	30		
6	Alvin	4	4	4	4	3	3	3	4	37	3	3	4	4	4	4	4	26		
7	Alvin	4	3	5	4	5	5	5	5	44	5	4	5	4	4	4	5	31		
8	Alvin	4	4	5	4	4	4	5	5	44	5	4	5	4	4	4	4	30		
9	Alvin	3	4	4	3	4	3	4	4	36	3	4	3	4	4	4	3	25		
10	Alvin	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	4	4	4	4	27		
11	Alvin	5	3	3	4	4	5	5	3	40	4	4	4	5	5	4	4	30		
12	Alvin	4	4	5	3	3	4	4	4	39	5	4	5	5	4	4	4	31		
13	Alvin	3	3	5	5	4	5	4	5	44	3	3	5	5	5	5	4	30		
14	Alvin	4	4	4	4	4	3	4	4	39	3	3	4	3	4	4	4	25		
15	Alvin	4	3	3	5	4	5	5	5	44	5	4	5	4	4	4	5	31		
16	Alvin	4	4	4	4	4	4	3	4	37	3	4	3	4	4	4	4	26		
17	Alvin	4	4	4	4	5	4	4	4	41	3	3	3	4	4	4	4	25		
18	Alvin	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	5	4	4	4	4	29		
19	Alvin	4	4	4	5	4	4	5	4	42	5	2	4	5	4	4	4	28		
20	Alvin	4	4	4	4	4	5	5	5	45	4	4	4	4	4	4	4	28		
21	Alvin	4	4	4	4	5	4	4	3	39	3	5	5	4	4	4	4	29		
22	Alvin	3	4	5	5	5	4	3	3	39	3	3	4	3	4	3	4	24		
23	Alvin	4	4	4	4	4	3	4	3	37	4	4	3	4	4	4	4	27		
24	Alvin	4	4	5	5	4	4	4	4	42	5	5	5	5	4	4	4	32		
25	Alvin	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28		
26	Alvin	5	5	5	4	4	4	4	4	44	4	4	4	5	4	4	4	29		
27	Alvin	4	4	4	4	4	3	4	4	39	3	3	4	3	4	4	4	25		
28	Alvin	5	5	5	4	4	5	5	5	47	5	4	5	5	4	4	4	31		
29	Alvin	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28		
30	Alvin	3	3	4	4	3	4	4	3	34	5	5	5	4	4	4	4	31		
31	Alvin	4	5	5	4	4	5	4	3	42	5	5	5	4	4	4	4	31		
32	Alvin	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	4	4	4	4	27		
33	Alvin	4	4	4	4	4	3	4	3	37	3	4	4	4	4	4	4	27		
34	Alvin	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28		
35	Alvin	5	5	5	4	4	5	4	4	44	5	4	5	5	4	5	4	32		
36	Alvin	4	3	2	2	1	3	3	4	29	1	2	3	3	4	4	3	20		
37	Alvin	4	5	5	4	4	4	5	5	45	4	4	5	5	5	5	5	33		
38	Alvin	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28		
39	Alvin	5	4	4	4	5	5	5	5	47	5	5	5	5	4	5	5	34		
40	Alvin	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4	5	4	5	5	5	4	32		



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

41	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	37	4	5	5	4	4	4	4	30
42	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	37	3	4	4	4	4	4	4	27
43	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	5	5	5	5	5	5	5	35
44	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42	5	5	5	5	5	5	4	34
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	5	4	4	5	30
46	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	44	4	4	5	5	5	5	4	32
47	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36	4	3	3	3	4	4	4	25
48	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	42	4	5	5	5	5	5	4	33
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38	3	4	4	4	3	4	4	26
50	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	28
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	34	3	4	4	4	4	4	4	27
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	5	5	5	4	4	4	4	31
53	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	37	4	5	5	4	4	4	4	30
54	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36	4	4	4	4	3	3	3	25
55	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	35	5	5	5	4	4	4	4	31
56	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	45	4	4	5	4	5	4	5	31
57	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47	5	5	4	4	5	5	5	33
58	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36	4	4	4	3	3	3	4	25
59	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	37	4	4	5	4	4	4	4	29
60	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	31	5	4	4	3	3	4	2	25
61	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	42	4	4	5	4	5	5	4	31
62	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	40	2	3	4	3	4	3	4	23
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	5	5	5	5	5	5	4	34
64	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42	4	4	4	5	4	4	4	29
65	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	34	3	3	4	4	4	4	4	26
66	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42	4	4	5	4	4	4	4	29
67	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36	4	4	5	4	4	4	4	29
68	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	3	4	4	3	3	4	4	25
69	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	48	5	4	5	5	5	4	4	32
70	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42	5	5	4	4	5	5	5	33
71	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	17	2	2	3	3	1	2	2	15
72	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	43	5	5	5	5	4	4	5	33
73	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	5	4	34
74	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	42	4	5	4	5	4	4	5	31
75	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42	4	4	4	5	4	5	5	31
76	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	44	4	4	5	5	4	4	5	31
77	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	42	4	4	4	5	4	5	3	29
78	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	5	5	4	5	31
79	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42	5	5	5	5	5	5	4	34
80	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42	4	5	5	5	4	5	5	33
81	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	22	4	3	3	2	2	1	3	18
82	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	40	5	5	5	5	4	4	4	32
83	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28
84	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	5	5	4	4	4	5	5	32
85	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	46	4	4	4	4	4	4	3	27

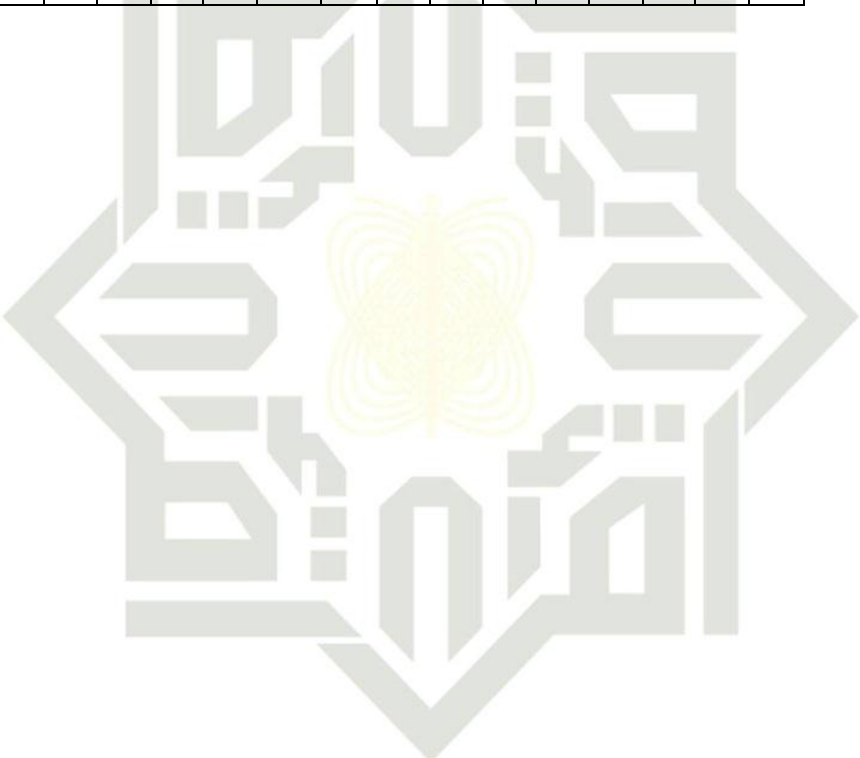


UIN SUSKA RIAU

86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	4	5	4	5	4	30
87	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	44	4	4	4	4	4	4	4	28
88	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	46	4	4	5	5	4	4	4	30
89	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	43	5	5	4	4	4	5	5	32
90	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44	4	5	4	4	5	5	4	31
91	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44	5	5	5	5	5	5	4	34
92	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	18	4	4	4	3	3	2	3	2	21
93	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42	4	5	4	4	5	4	5	31	
94	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47	5	5	4	4	4	4	5	31	
95	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	45	3	4	4	4	4	4	5	28	
96	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45	4	4	4	4	5	4	5	30	
97	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	45	4	3	3	3	4	4	4	25	
98	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	46	5	5	4	4	4	5	5	32	

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

No	Kepuasan Pasien (Y)										T. Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	36
3	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	40
4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
8	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	37
9	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
10	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
11	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
12	5	4	2	4	4	3	3	5	5	5	41
13	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
14	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
16	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
17	4	3	2	1	4	4	4	3	3	4	32
18	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	41
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
20	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	39
21	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	34
22	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	33
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	46
25	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37
26	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35
31	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	40
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	47
36	4	3	3	3	3	2	4	4	1	4	32
37	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	46
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
40	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	43
41	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
42	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	36



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

43	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45
44	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	43
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44
47	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	38
48	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	41
49	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	36
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	34
52	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	37
53	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	39
54	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35
55	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43
56	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	44
57	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
58	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	36
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
60	3	4	4	5	3	5	2	3	3	5	37
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
62	4	4	5	4	3	3	1	4	4	4	36
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
68	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	41
69	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
70	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
71	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	25
72	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	44
73	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
74	2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	42
75	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
76	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	43
77	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	41
78	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	42
79	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	42
80	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44
81	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	30
82	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
83	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44
84	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	45
85	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43
86	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	45
87	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44

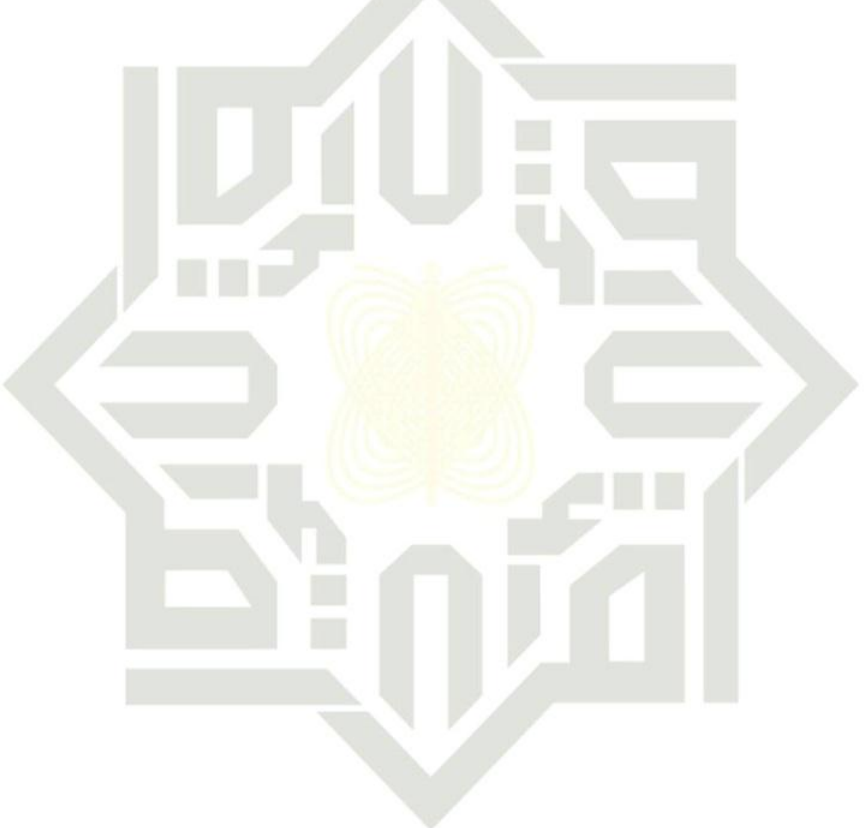


UIN SUSKA RIAU

3	4	5	5	4	4	1	3	3	4	36
4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	41
5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	41
6	4	5	5	4	4	5	4	5	4	44
7	3	2	3	2	2	1	2	2	3	23
8	4	5	5	5	4	4	5	4	5	45
9	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45
10	5	4	5	5	5	5	4	4	4	45
11	5	5	5	4	4	4	5	4	5	45
12	4	5	3	5	4	3	4	4	4	40
13	5	3	4	4	4	5	5	5	4	43

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 4 : Uji Validitas

a. Uji Validitas X1

1. Dili.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Correlations										Kualitas Pelayanan (X1)
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
X1.1	Pearson Correlation	1	.679 ^{**}	.433 ^{**}	.268 ^{**}	.309 ^{**}	.293 ^{**}	.372 ^{**}	.277 ^{**}	.291 ^{**}	.395 [*]	.583 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.008	.002	.003	.000	.006	.004	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.2	Pearson Correlation	.679 ^{**}	1	.490 ^{**}	.322 ^{**}	.410 ^{**}	.352 ^{**}	.283 ^{**}	.350 ^{**}	.306 ^{**}	.317 [*]	.610 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000	.005	.000	.002	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.3	Pearson Correlation	.433 ^{**}	.490 ^{**}	1	.687 ^{**}	.485 ^{**}	.497 ^{**}	.365 ^{**}	.351 ^{**}	.317 ^{**}	.442 [*]	.704 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.4	Pearson Correlation	.268 ^{**}	.322 ^{**}	.687 ^{**}	1	.592 ^{**}	.597 ^{**}	.489 ^{**}	.417 ^{**}	.393 ^{**}	.525 [*]	.750 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.5	Pearson Correlation	.309 ^{**}	.410 ^{**}	.485 ^{**}	.592 ^{**}	1	.682 ^{**}	.406 ^{**}	.451 ^{**}	.338 ^{**}	.496 [*]	.738 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.6	Pearson Correlation	.293 ^{**}	.352 ^{**}	.497 ^{**}	.597 ^{**}	.682 ^{**}	1	.570 ^{**}	.561 ^{**}	.529 ^{**}	.577 [*]	.811 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.7	Pearson Correlation	.372 ^{**}	.283 ^{**}	.365 ^{**}	.489 ^{**}	.406 ^{**}	.570 ^{**}	1	.553 ^{**}	.459 ^{**}	.560 [*]	.713 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.8	Pearson Correlation	.277 ^{**}	.350 ^{**}	.351 ^{**}	.417 ^{**}	.451 ^{**}	.561 ^{**}	.553 ^{**}	1	.669 ^{**}	.534 [*]	.730 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.9	Pearson Correlation	.291 ^{**}	.306 ^{**}	.317 ^{**}	.393 ^{**}	.338 ^{**}	.529 ^{**}	.459 ^{**}	.669 ^{**}	1	.588 [*]	.693 ^{**}

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.10	Pearson Correlation	.395**	.317**	.442**	.525**	.496**	.577**	.560**	.534**	.588**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Kualitas Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	.583**	.610**	.704**	.750**	.738**	.811**	.713**	.730**	.693**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

b. Uji Validitas X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Kepercayaan (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	.627**	.462**	.412**	.265**	.347**	.301**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.008	.000	.003	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.2	Pearson Correlation	.627**	1	.442**	.416**	.340**	.451**	.364**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.3	Pearson Correlation	.462**	.442**	1	.492**	.392**	.381**	.337**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation	.412**	.416**	.492**	1	.566**	.613**	.315**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Correlation	.265**	.340**	.392**	.566**	1	.728**	.480**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.6	Pearson Correlation	.347**	.451**	.381**	.613**	.728**	1	.416**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.7	Pearson Correlation	.301**	.364**	.337**	.315**	.480**	.416**	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.001	.002	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
Kepercayaan (X2)	Pearson Correlation	.702**	.737**	.696**	.756**	.737**	.772**	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98

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

c. Uji Validitas Y

1. Hasil
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

		Correlations										Kepuasan Pasien (Y)
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
Y.1	Pearson Correlation	1	.362	.296	.358	.410	.456	.359	.309	.312	.287	.629
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000	.000	.000	.002	.002	.004	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.2	Pearson Correlation	.362	1	.361	.382	.446	.321	.348	.506	.289	.267	.639
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.004	.008	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.3	Pearson Correlation	.296	.361	1	.514	.478	.370	.229	.260	.285	.227	.610
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.000	.023	.010	.004	.025	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.4	Pearson Correlation	.358	.382	.514	1	.478	.444	.311	.286	.260	.196	.656
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.004	.010	.053	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.5	Pearson Correlation	.410	.446	.478	.478	1	.601	.499	.445	.285	.323	.762
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.005	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.6	Pearson Correlation	.456	.321	.370	.444	.601	1	.506	.272	.353	.372	.726
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.007	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.7	Pearson Correlation	.359	.348	.229	.311	.499	.506	1	.390	.315	.322	.676
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.023	.002	.000	.000		.000	.002	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.8	Pearson Correlation	.309	.506	.260	.286	.445	.272	.390	1	.552	.450	.674
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.010	.004	.000	.007	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.9	Pearson Correlation	.312	.289	.285	.260	.285	.353	.315	.552	1	.309	.613
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.004	.010	.005	.000	.002	.000		.002	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

Y.10	Pearson Correlation	.287 ^{**}	.267 ^{**}	.227 [*]	.196	.323 [*]	.372 [*]	.322 [*]	.450 [*]	.309 [*]	1	.550 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.004	.008	.025	.053	.001	.000	.001	.000	.002		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson Correlation	.629 ^{**}	.639 ^{**}	.610 ^{**}	.656 ^{**}	.762 ^{**}	.726 ^{**}	.676 ^{**}	.674 ^{**}	.613 ^{**}	.550 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

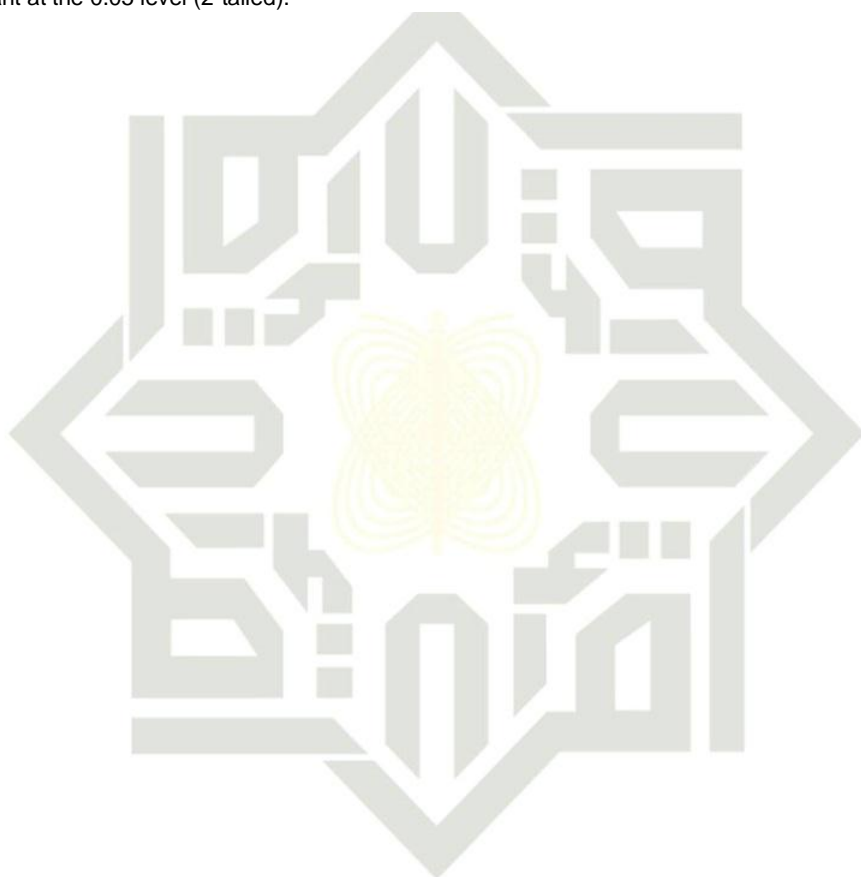
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

ndang

IN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 5 : Uji Reliabilitas

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	10

b. Kepercayaan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	7

c. Kepuasan Pasien (Y)

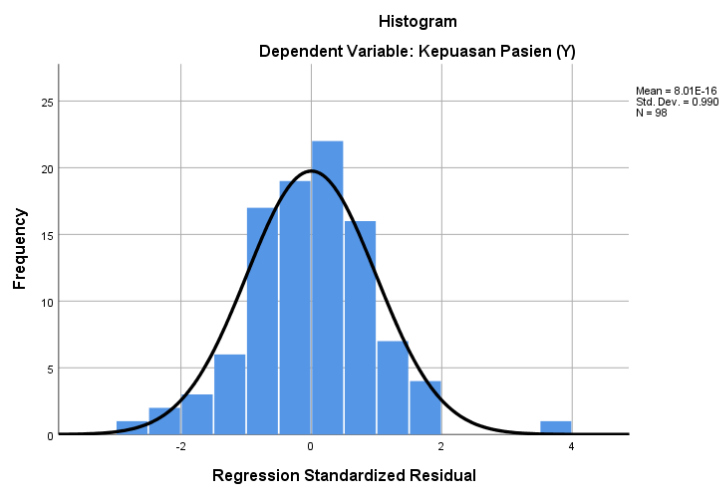
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	10

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

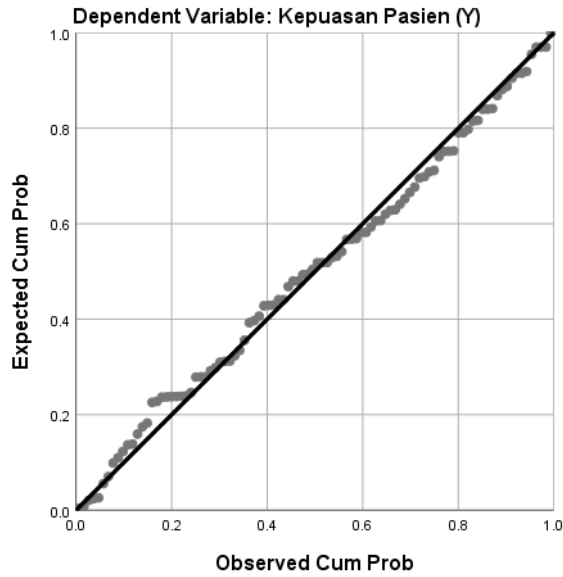


2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



b. Uji Multikolineritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.936	2.534		3.526	.001		
Kualitas Pelayanan (X1)	.452	.078	.511	5.817	.000	.504	1.985
Kepercayaan (X2)	.459	.117	.346	3.936	.000	.504	1.985

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

c. Uji Autokorelasi

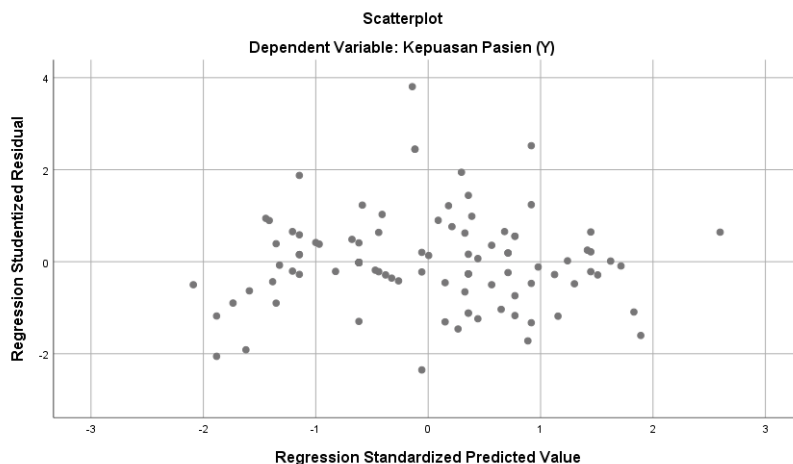
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.794 ^a	.630	.622	2.875	1.733

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

d. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 6 : Analisis Regresi Berganda

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penerbit untuk menyalin atau menjabarkan kembali isi karya tulis ini dengan cara apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.936	2.534		3.526	.001		
Kualitas Pelayanan (X1)	.452	.078	.511	5.817	.000	.504	1.985
Kepercayaan (X2)	.459	.117	.346	3.936	.000	.504	1.985

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Lampiran 7 : Uji T Hitung

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.936	2.534		3.526	.001
Kualitas Pelayanan (X1)	.452	.078	.511	5.817	.000
Kepercayaan (X2)	.459	.117	.346	3.936	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Lampiran 8 : Uji F Hitung

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1339.005	2	669.503	80.972	.000 ^b
	Residual	785.495	95	8.268		
	Total	2124.500	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Lampiran 9 : Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.630	.622	2.875

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Lampiran Uji t

DF	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211
101	0,1630	0,1937	0,2290	0,2528	0,3196
102	0,1622	0,1927	0,2279	0,2515	0,3181
103	0,1614	0,1918	0,2268	0,2504	0,3166
104	0,1606	0,1909	0,2257	0,2492	0,3152
105	0,1599	0,1900	0,2247	0,2480	0,3137
106	0,1591	0,1891	0,2236	0,2469	0,3123
107	0,1584	0,1882	0,2226	0,2458	0,3109
108	0,1576	0,1874	0,2216	0,2446	0,3095
109	0,1569	0,1865	0,2206	0,2436	0,3082
110	0,1562	0,1857	0,2196	0,2425	0,3068
111	0,1555	0,1848	0,2186	0,2414	0,3055
112	0,1548	0,1840	0,2177	0,2403	0,3042
113	0,1541	0,1832	0,2167	0,2393	0,3029
114	0,1535	0,1824	0,2158	0,2383	0,3016
115	0,1528	0,1816	0,2149	0,2373	0,3004
116	0,1522	0,1809	0,2139	0,2363	0,2991
117	0,1515	0,1801	0,2131	0,2353	0,2979
118	0,1509	0,1793	0,2122	0,2343	0,2967
119	0,1502	0,1786	0,2113	0,2333	0,2955
120	0,1496	0,1779	0,2104	0,2324	0,2943

1. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Uji t

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran Uji F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81

1. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-6759/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/09/2024
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

10 September 2024

Yth. **Muklis, S.E., M.M.**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Nanda Khairul Faiz
 NIM : 12070116652
 Jurusan : Manajemen
 Semester : IX (Sembilan)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DIPUSKESMAS KOTO KAMPAR HULU". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
 a.n. Dekan,
 Wakil Dekan I,
Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.
 NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SIBIRUANG**

Jalan Raya Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu KodePos : 28453
Email : puskesmaskotokamparhulu@yahoo.com Hp : 082286407757



Nomor : 445/UPT-PKM.SBR/2024/5370 Sibiruang, 21 September 2024
Lampiran : - Kepada :
Perihal : Balasan Surat Izin Permohonan Yth Kepala Prodi Fakultas
Penelitian Ekonomi dan Ilmu Sosial
Di
Pekanbaru

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/102/2024 berkenaan dengan Permohonan Pengambilan kasus dengan Judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sibiruang ", maka dengan ini kami memberikan izin untuk melakukan penelitian tersebut di wilayah kerja UPT Puskesmas Sibiruang kepada :

Nama : Nanda Khairul Faiz
NIM : 12070116652
Jurusan : Manajemen S.1
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Sibiruang

Demikianlah surat ini kami sampaikan, agar dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Kepala UPT Puskesmas Sibiruang



Ns. ELPI WAHYUNI, S. Kep
NIP: 19780403 200605 2 001



BIODATA PENULIS

Nama lengkap Nanda Khairul Faiz, lahir 16 Oktober 2001 di Pekanbaru. Penulis merupakan putra dari pasangan Gusmal dan Fitri Yenti, dan anak sulung dari empat bersaudara. Penulis telah menempuh beberapa tingkat Pendidikan mulai dari tingkatan dasar hingga ke jenjang perkuliahan. Pada tahun 2013 penulis menamatkan sekolah dasar negeri 007 Sibiruang, kemudian dilanjutkan dengan mondok selama 6 bulan di salah satu pondok pesantren yang ada di kabupaten Kampar yaitu ponpes Alkaromah Al-Farooq yang juga terletak di desa Sibiruang, penulis lalu pindah dari pondok tersebut pada tahun 2014, kemudian penulis melanjutkan sekolah di MTS Asyrafiah di Kec.Pinggir Kab.Bengkalis, Riau dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 2 Koto Kampar Hulu dan menamatkan pendidikan pada tahun 2019. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan nya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru dengan mengambil program studi manajemen konsentrasi pemasaran.