

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
PUSKESMAS SENDANA KABUPATEN MAJENE**



**ELFA GITA NUARI
C01 20 372**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
PUSKESMAS SENDANA KABUPATEN MAJENE**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN**

**ELFA GITA NUARI
C01 20 372**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
PUSKESMAS SENDANA KABUPATEN MAJENE**



**ELFA GITA NUARI
C01 20 372**

Skripsi Sarjana Lengkap Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Sulawesi Barat

Telah disetujui oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wahyu Maulid Adha, S.E., M.M.
NIDN. 09290377503

Erwin, S.E., M.M.
NIDN: 0003048909

Menyetujui,

Koordinator Program Studi Manajemen

Erwin, S.E., M.M.
NIP: 198909092019031013

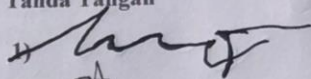
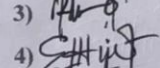
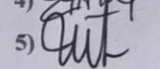
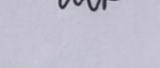
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
PUSKESMAS SENDANA KABUPATEN MAJENE**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**ELFA GITA NUARI
C01 20 372**

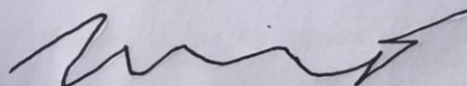
Telah diuji dan diterima panitia ujian
Pada tanggal 15 Mei 2025 Dan dinyatakan Lulus

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Dr. Wahyu Maulid Adha, S.E., M.M	Ketua	1) 
2. Erwin, S.E., M.M	Sekretaris	2) 
3. Arlistria Muthmainnah, S.E., M.M	Anggota	3) 
4. Dr. Badirun Basir, S.Kom., M.M., M.Kom	Anggota	4) 
5. Wulan Ayuandiani, S.E., M.M	Anggota	5) 

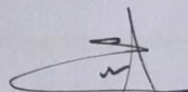
Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



Dr. Wahyu Maulid Adha, S.E., M.M.
NIDN. 09290377503

Pembimbing II



Erwin, S.E., M.M
NIDN: 0003048909

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dra. Enny Radjab, M. AB.
NIP/ 196703251994032001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elfa Gita Nuari
NIM : C0120372
Jurusan/Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

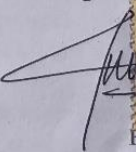
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
PUSKESMAS SENDANA KABUPATEN MAJENE**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan/ditulis/diterbitkan/ sebelumnya, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini ditulis dan disebutkan dala sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata dalam naskah skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Majene, 28 Januari 2025

Yang membuat pernyataan :



Elfa Gita Nuari

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu WaTa'ala, serta rahmat shalawat dan salam untuk junjungan besar nabi Allah Muhammad shalallahu Alaihi Wa Sallam. Penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul :**“Pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen terhadap kepuasan pasien pada puskesmas sendana kabupaten majene”**.

Penulisan proposal ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian Program Strata-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Sulawesi Barat.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan ini.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih tak terhingga kepada :

1. Bapak prof. Dr Muhammad Abdy, M.Si. selaku rector Universitas Sulawesi Barat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Studi Sastra (S1) dikampus Universitas Sulawesi Barat.
2. Ibu prof. Dr. Enny Radjab, M.AB. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sulawesi Barat yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Bapar Erwin, S.E., M.M selaku kordinator Program Studi Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sulawesi Barat.
4. Bapak Dr. Wahyu Maulid Adha, S.E., M.M selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Erwin, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan sara dan kritik dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Arlistria Muthmainnah, S.E., M.M selaku dosen penguji 1, Bapak Dr. Badirun Basir, S.Kom., M.M selaku penguji II dan Ibu Wulan Ayuandiani S.E., M.M selaku penguji III yang bersedia memberikan berbagai saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

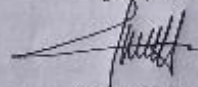
6. Ibu Dr. Novia Sandra Dewi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan pengarahan yang tak terbatas waktu dari awal hingga akhir.
7. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Hasraruddin dan Ibu Rosita Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang telah diberikan. Penulis tau bahwa beliau memang tidak sempat merasakan duduk di bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tidak pernah ada hentinya untuk selalu mendoakan serta memberikan dukungan kepada penulis, baik bersifat material maupun non material.
8. Kepada yang paling teristimewah di hidup penulis, Kakek Senda dan Nenek Rasmidah. Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas pengorbanan sejak penulis kecil hingga saat ini. Terimakasih sudah menjadi sosok yang selalu semangat untuk mendorong Pendidikan dan kehidupan penulis sejak kecil. Beliau telah banyak berkontribusi di bidang Pendidikan penulis, mulai dari Tk,Sd,Smp,Sma, hingga kuliah.
9. Kepada Om Tamrin dan Tante Hasnah, penulis ucapkan banyak terimakasih karena turt merawat, mendidik, dan menjaga serta selalu memberikan support kepada penulis, terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang telah di berikan dari penulis kecil hingga sampai saat ini.
10. Kepada Kakak Elsa Citra Estija dan kedua adik penulis Elma Sari Aprilia dan Elga Desti Ashari, terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya tetapi penulis sangat yakin dan percaya bahwa itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
11. Kepada adik sepupu Dian Esti Dinata dan Intan Meliani yang turut mendukung dan selalu memrikan support kepada penulis.
12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Hilal Munawwar. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan hidup saya, terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik berupa tenaga, waktu, maupun materi kepada penulis. Terimakasih karena selalu mendukung, menghibur serta mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
13. Serta untuk kedua sahabat penulis, Alfia Nurul Izza dan Irna yang turut berkontribusi dalam penulis skripsi ini.
14. Teman – teman Manajemen C 2020 yang telah membantu, memberikan semangat dalam penyusunan proposal skripsi ini.

15. Seluruh pihak yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
16. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk memyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari di dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan saran dan kritik membangun untuk menyempurnakan proposal skripsi ini.

Akhir kata, semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan khususnya bagi pembaca pada umumnya. Penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca apabila terdapat kesalahan-kesalahan di dalam proposal skripsi ini, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan .

Majene, 22 April 2025



Elfa Gita Nuari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Layanan	9
2.1.3 Pengalaman Konsumen.....	12
2.1.4 Kepuasan Pasien	24
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Berpikir	18
2.4 Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Jenis dan Sumber Data	21
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.3.1 Populasi	21
3.3.2 Sampel.....	22
3.4 Lokasi Penelitian.....	23
3.5 Variabel Penelitian	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	24
3.7 Uji Instrumen.....	25

3.8 Teknik Analisis Data.....	28
3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.8.2 Pengujian Hipotesis.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	32

DAFTAR TABEL

		Halaman
No.	Tabel	
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	17
3.1	Variabel Penelitian, Definisi Operasional & Indikator	23
3.2	Skala Likert	29

DAFTAR GAMBAR

Halaman

No.	Gambar	
2.1	Skema Kerangka Berpikir	19

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era saat ini masalah kesehatan merupakan kebutuhan pokok masyarakat khususnya di Indonesia. seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, makin meningkat pula tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan. Dalam lembaga kesehatan masalah utamanya adalah makin meningkatnya pasien. Oleh karena itu lembaga kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan cara meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan agar kepuasan konsumen meningkat.

Pelayanan merupakan tugas utama yang harus dilaksanakan oleh sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang prima saat ini memaksa penyedia layanan untuk menata kembali pelayanan publik yang disediakan untuk masyarakat. Masyarakat dengan banyak kebutuhannya selalu mencari kepuasan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Jika masyarakat tidak mendapatkan kepuasan, maka akan menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan dalam lingkungan masyarakat. Untuk itu, sebagai kebutuhan dasar dalam memberikan pelayanan, pihak rumah sakit dituntut untuk mampu melaksanakan kegiatannya dengan penuh tanggung jawab, khususnya bagi tenaga medis maupun staf non medis dalam menjalankan tugasnya di lingkungan kesehatan.

Kualitas pelayanan yang diberikan tidak akan pernah sempurna, karena setiap pasien adalah pribadi yang unik, sehingga pelayanan tidak selalu dapat memuaskan, karena kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sangat ditentukan oleh pelaksana pelayanan. Persaingan yang semakin ketat antara lembaga kesehatan mempunyai berbagai jenis pelayanan kesehatan yang diberikan kepada konsumen. Salah satu jenis layanan kesehatan yang diberikan adalah rawat inap.

Kualitas Pelayanan menurut J.Supranto dalam Irwana (2017) adalah "sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik ". Pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan yang diberikan oleh lembaga kesehatan yang diberikan dalam membantu menyelesaikan masalah kesehatan yang dialami oleh pasien. Kualitas adalah inti kelangsungan hidup suatu lembaga termasuk lembaga kesehatan. Dalam beberapa kasus pengalaman masyarakat yang terjadi atas kualitas layanan yang diterima.

Menurut Smilansky dalam Zati dan Iqbal (2017) mengatakan bahwa pengalaman konsumen adalah proses mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan pelanggan dan Aspirasi yang menguntungkan, melibatkan pelanggan melalui komunikasi dua arah yang membawa kepribadian merek untuk hidup dan menambah nilai target pada konsumen. Pengalaman dapat diartikan sebagai memori yang menerima dan menyimpan peristiwa yang terjadi yang dialami seseorang dalam waktu tertentu.

Terkait masalah kepuasan konsumen, Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang dirasakan dengan yang diharapkan dengan kata lain ekspektasi dari konsumen tersebut.

Menurut Khotler dalam Wulandari (2020) kepuasan adalah sejauh mana suatu tindakan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Menurut Ricard dalam Zulkifli (2022) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipersepsinya.

Puskesmas adalah garda terdepan pelayanan kesehatan dimasyarakat yang seharusnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun, faktanya beberapa puskesmas yang belum mampu memenuhi standard pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, salah satunya adalah puskesmas Sendana Kabupaten Majene. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap masyarakat yang ada di Kecamatan Sendana Kabupaten Majene yang mendapat pelayanan kesehatan dari Puskesmas Sendana, kami menemukan masih ada keluhan masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang kurang maksimal yang berikan. Antara lain, pelayanan pemeriksaan pasien Unit Gawat Darurat (UGD) oleh dokter kurang maksimal dikarenakan dokter yang kadang tidak ada di Puskesmas dan ruangan rawat inap dalam kondisi kurang baik seperti kondisi ruangan dan Toilet yang minim perawatan.

Juga pengalaman masyarakat yang akan melakukan cek atau melakukan pemeriksaan kesehatan kurang maksimal diberikan oleh pihak puskesmas sendana, seperti pelayanan umum yang terbatas hanya 2 jam saja mulai pukul 08:00-10:00, apabila lewat dari jam tersebut maka sudah tidak lagi menerima pelayanan umum. Dan pelayanan dari penggunaan mobil ambulans juga masih sangat kurang maksimal sehingga masyarakat yang akan dirujuk kerumah sakit umum kadang harus menunggu beberapa jam untuk bisa menggunakan pelayanan mobil ambulans tersebut.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Irayana (2020) Penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau pasien. Dan penelitian yang dilakukan oleh Gomoi, Tampi dan Punuindoong (2021) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (pasien).

Dari hal-hal tersebut masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari puskesmas sendana khususnya masyarakat yang ada di kecamatan sendana merasa sangat kurang puas atas pelayanan yang didapatkan dari puskesmas sendana, Masyarakat kadang menyampaikan permintaan pemaksimalan layanan yang diterima namun pihak puskesmas telah melakukan pelayanan yang maksimal namun dengan segala kekurangan ataupun keterbatasan yang dimiliki sehingga hal tersebut terjadi.

Berdasarkan fenomena yang ada maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman masyarakat yang ada dipuskesmas sendana dapat mempengaruhi kepuasan pasien (masyarakat). Hal tersebut akibat minimnya pelayanan yang diterima. Untuk itu dalam penelitian ini penulis akan mengangkat penelitian ini dengan judul **“Pengaruh kualitas layanan dan pengalaman konsumen terhadap kepuasan pasien pada puskesmas sendana kabupaten majene”**. Dalam penelitian ini akan membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen bisa mempengaruhi kepuasan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang ada maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sendana?
2. Apakah pengalaman konsumen berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sendana?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sendana?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman konsumen terhadap kepuasan pasien.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan Pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal-hal yang mempengaruhi Kepuasan Pasien.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian yang lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi Puskesmas Sendana Kabupaten Majene dalam masalah Pelayanan Kesehatan Masyarakat.

2. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Pelayanan dan Pengalaman Pasien Terhadap Kepuasan Pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran

Menurut Philip Kotler (2005) Manajemen pemasaran adalah proses dalam merencanakan, melaksanakan, memikirkan, menetapkan harga, dan menyalurkan gagasan barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dalam organisasi.

Menurut Kotler dan Armstrong (2015) adalah sebagai berikut: “*marketing management is the analysis implementation and supervisison, programs intended to hold exchanges with target markets with a view to achieving the organization’s objectives*”. Artinya manajemen pemasaran adalah penganalisaan, pelaksanaan, dan pengawasan, program-program yang ditujukan untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut AMA (*American Marketing Association*) yang dikutip oleh Kotler dan Joscon Network (1997,2001) memberikan defini tentang pengertian manajemen pemasaran sebagai berikut: “ Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan, baik individu maupun organisasi”.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu meraih pasar sasaran dan mempertahankan serta

menumbuhkan pelanggan di perusahaan agar dapat menjalankan kegiatan perusahaan secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas Pelayanan menurut J.Supranto (2006) adalah ”sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik”. Definisi pelayanan menurut Gronroos (2005) adalah ”suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan”. Definisi diatas dapat diketahui ciri pokok pelayanan yaitu tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta, adaptabilitas pelayanan sangat tinggi.

Penyelenggara pelayanan selalu berusaha untuk merespon keinginan pengguna karena posisi tawar pengguna yang sangat tinggi. Apabila keinginan pengguna tidak direspon, maka pengguna akan beralih kepada penyelenggara pelayanan yang lain. Dengan demikian sifat pelayanan adalah pelayanan yang dikendalikan oleh pengguna. Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk

biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

2.1.2.2 Teori Kualitas Pelayanan

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). *SERVQUAL* adalah metode empiric yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*).

2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut J. Supranto (2006) mengemukakan ada lima indikator. Kelima indikator tersebut adalah:

1. *Reliability* (kehandalan) Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa

melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah:

1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
2. Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen
3. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.

2. *Responsiveness* (Daya tanggap) Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

1. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen
2. Respon karyawan terhadap saran konsumen
3. Memberikan pelayanan yang cepat

3. *Assurance* (jaminan) Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

1. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen

2. Karyawan berbicara dengan cara menyenangkan
3. Karyawan yang bersikap sopan
4. *Emphaty* (empati) Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

1. Memberikan perhatian individu kepada konsumen
2. Keramahan karyawan
3. Kebutuhan pelanggan secara spesifik
5. *Tangibles* (bentuk fisik) Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

1. Penampilan Petugas Pelayanan
2. Peralatan yang modern
3. Tempat parkir

2.1.3 Teori Pengalaman konsumen

2.1.4.1 Pengertian Pengalaman Konsumen

Menurut Klaus dan Maklon (2018) mengatakan bahwa pengalaman konsumen adalah persepsi konsumen yang mempunyai pilihan dan kemampuan membandingkan produk lain. Menurut Smilansky (2009) dalam Zati dan Iqbal (2017) mengatakan

bahwa pengalaman konsumen adalah proses mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan pelanggan dan Aspirasi yang menguntungkan, melibatkan pelanggan melalui komunikasi dua arah yang membawa kepribadian merek untuk hidup dan menambah nilai target pada konsumen.

Pengalaman dapat dikatakan sebagai memori episodik, yaitu memori yang dapat menerima dan menyimpan peristiwa-peristiwa yang terjadi atau dialami individu dalam waktu dan tempat tertentu (Syah 2018). Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, nasehat, teman, keluarga serta janji-janji ataupun informasi yang didapatkan. Jika para pemasar meningkatkan harapan tertinggi maka kemungkinan akan terjadi kemungkinan kecewa yang dirasakan oleh konsumen.

2.1.3.2 Indikator Pengalaman Konsumen Menurut

Menurut Hasan Klaus dan Maklon (2011) mengatakan bahwa untuk mengukur pengalaman konsumen menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:

1. Panca indera

Merupakan pengalaman yang dapat dirasakan oleh Panca indera pelanggan atas barang/jasa yang telah digunakan. Bertujuan menciptakan pengalaman personal melalui penglihatan, suara, sentuhan, rasa dan bau.

2. Perasaan

Merupakan pengalaman yang dimiliki atas barang/jasa yang telah digunakan. Pengalaman sosial (Berpikir) Merupakan pengalaman yang ada dilingkungan sekitar atas barang/jasa yang digunakan.

3. Berpikir

Mendorong konsumen sehingga tertarik dan berpikir hingga dapat mengevaluasi tentang merek perusahaan tersebut. Lebih mengacu pada focus, jangka waktu, penilaian, kualitas dan peningkatan pertumbuhan.

4. Tindakan

Merupakan strategi pemasaran untuk menciptakan pengalaman konsumen yang saling terhubung dengan secara fisik., pola perilaku, dan gaya hidup jangka panjang serta pengalaman yang terjadi dari interaksi dengan orang lain.

5. Hubungan

Merupakan gabungan dari ke empat aspek pengalaman, yang pada umumnya menunjukkan hubungan dengan orang lain, kelompok lain, atau komunitas sosial yang lebih luas yang bertujuan menghubungkan konsumen tersebut dengan budaya dan lingkungan sosial yang dicerminkan oleh merek suatu produk.

2.1.4 Kepuasan Konsumen

Menurut mowen dan minor dalam wulandari (2020) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas

barang atau jasa setelah mereka memperolehnya dan menggunakannya. Hal tersebut merupakan hasil penilaian dari pembelian dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut.

Menurut Khotler dalam Wulandari (2020) kepuasan adalah sejauh mana suatu tindakan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Menurut Ricard dalam Zulkifli (2022) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipersepsinya.

Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang dirasakan dengan yang diharapkan dengan kata lain ekspektasi dari konsumen tersebut.

Secara umum kepuasan dapat didefinisikan kondisi kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Dalam era saat ini kompetisi bisnis sangatlah ketat jadi kepuasan konsumen haruslah hal yang sangat diutamakan.

2.1.4.1 Indikator kepuasan konsumen

Adapun indikator kepuasan pasien menurut Mowen dan Minor dalam Wulandari (2020) yang dapat diukur adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang:
 - a. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat pada saat dibutuhkan.
 - b. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat.
 - c. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, dinyatakan oleh sikap terhadap:
 - a. Kompetensi teknik dokter atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
 - b. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia ditentukan dengan melakukan pengukuran:
 - a. Sejauhmana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.
 - b. Persepsi terhadap perhatian dan kepedulian dokter atau profesi layanan kesehatan lain.
 - c. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
 - d. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosa.
 - e. Sejauhmana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan

4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan, ditentukan oleh sikap terhadap:
 - a. Fasilitas fisik dan lingkungan kesehatan.
 - b. Sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, pemanfaatan waktu selama menunggu sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah atau keluhan yang timbul.
 - c. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada bagian tercantum penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian, berikut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Idah Yuniasi, Fera Nelfiati (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mengunjaya Kabupaten Bekasi	Kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pasien.	Menggunakan Variabel (X1) Pengaruh kualitas pelayanan dan variabel (Y) kepuasan pasien	Tempat penelitian berbeda
2	Yosephine Angelina Yulia (2016) Pengaruh pengalaman	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>outcome focus</i> dan <i>moment of truth</i> berpengaruh positif	Menggunakan variabel pengalaman konsumen	Menggunakan variabel loyalitas konsumen dan variabel

No.	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	konsumen terhadap loyalitas konsumen pada produk iphone dengan kepuasan sebagai variabel intervening di surakarta	dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel <i>product experience</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. dan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen.		kepuasan dan tempat penelitian berbeda
3.	Surasdiman (2019) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Batu-batu Kabupaten Soppeng	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Batu-batu Kabupaten Soppeng	Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien	Objek penelitian berbeda dan variabel X2 yang berbeda
4	Rifqi Muzakki Lukmanul Hakim (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas Pringsewu Kab. Pringsiwi	Berdasarkan data yang terdapat dari Puskesmas rawat inap puskesmas pringsewu, terkait dengan kunjungan puskesmas pringsewu dari bulan januari sampai dengan juni menunjukkan bahwa terjadinya penurunan kunjungan pasien walaupun selama masa pandemic Covid-19. Serta terjadi	Variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan konsumen	Objek penelitian yang berbeda dan variabel X2 yang berbeda

No.	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		kecenderungan penurunan kunjungan rawat jalan dan rawat inap di setiap bulannya. Penurunan kunjungan tertinggi dari jenis pelayanan rawat jalan terjadi pada bulan mei 2020 sebanyak 22, sedangkan penurunan kunjungan tertinggi dari jenis pelayanan rawat inap terjadi pada bulan april sebanyak 5 kunjungan pasien.		
5	Juni Irayana (2020) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat studi kasus pada rumah sakit umum daerah meuraxa kota banda aceh	penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau pasien di RSUD Meuraxa kota banda aceh .	Variabel yang digunakan yaitu variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien	Objek penelitian yang berbeda

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien berasal dari bahasa Latin satis yang berarti cukup baik, memadai dan facio yang berarti melakukan atau membuat, secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai suatu upaya pemenuhan sesuatu yang diperlukan atau membuat sesuatu agar memadai. Puskesmas dapat mengetahui keberhasilan pelayanan melalui kepuasan yang didapat pasien melalui pelayanan yang diberikan,

dengan adanya kepuasan pasien sebuah penyedia pelayanan dapat mengetahui seberapa berhasilnya pelayanan yang diberikan kepada pasien (Tjiptono, 2019).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik menciptakan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien akan semakin puas juga. Pasien akan selalu mencari pelayanan yang terbaik untuk dirinya karena kepuasan dapat dirasakan ketika pasien mendapatkan layanan yang berkualitas. Instansi layanan kesehatan seperti Puskesmas ini bisa disebut juga sebagai pelaku pemberi layanan kesehatan yang unggul maka dari itu pengelola sebuah instansi diharapkan yang mampu menciptakan inovasi, kompetitif, keunggulan menciptakan kualitas pelayanan, dan cekatan dalam merespon kebutuhan pasien. Gambaran kepuasan pasien dapat dilakukan dengan optimal dan menyeluruh terhadap aspek yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, dengan cara melakukan pengarahan kepada seluruh petugas agar meningkatkan kualitas kerja demi pelayanan yang memuaskan bagi pasien yang datang. Hasil penelitian membuktikan dengan koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif, menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 59,6% termasuk kriteria yang berpengaruh tinggi (Engkus, 2020).

Hubungan pelayanan dan kepuasan pasien memiliki harapan yang tinggi pada tindakan petugas yang menyapa dan melayani pasien dengan ramah, menanggapi keluhan pasien dengan baik, antar petugas saling bekerjasama memberi informasi, dan petugas memberikan layanan sebelum diminta. Harapan terendah pasien ada pada

keadaan fisik suatu instansi yang mudah dilihat oleh pasien. Aspek-aspek yang ada pada kualitas pelayanan secara langsung sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari umpan balik pasien saat merasa puas jika kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pasien. Dilihat dari aspek-aspek kualitas pelayanan, semua berpengaruh signifikan baik secara keseluruhan maupun kebersamaan terhadap kepuasan pasien. Aspek yang sangat dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah aspek bukti fisik, sedangkan aspek terendah yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah aspek ketanggapan petugas. Sehingga instansi wajib meningkatkan kualitas pelayanan secara aktif untuk menarik minat pasien agar merasa terlindungi saat berobat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dilihat dari 5 (lima) aspek dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 58,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien dikarenakan kualitas pelayanan memberikan suatu dukungan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan instansi kesehatan. Adanya kualitas pelayanan akan mewujudkan kepuasan terhadap si pengguna layanan. Pada akhirnya kualitas layanan membentuk berbagai manfaat antara lain terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mounth) yang akan berdampak positif bagi instansi penyedia layanan, terbentuknya dasar yang positif bagi terciptanya kesetiaan pasien dalam

menggunakan layanan, dan terbentuknya hubungan yang baik antara penyedia layanan dengan pasien.

2.3.2 Hubungan Antara Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Smilansky (2009) dalam Zati dan Iqbal (2017) mengatakan bahwa pengalaman konsumen adalah proses mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan pelanggan dan Aspirasi yang menguntungkan, melibatkan pelanggan melalui komunikasi dua arah yang membawa kepribadian merek untuk hidup dan menambah nilai target pada konsumen.

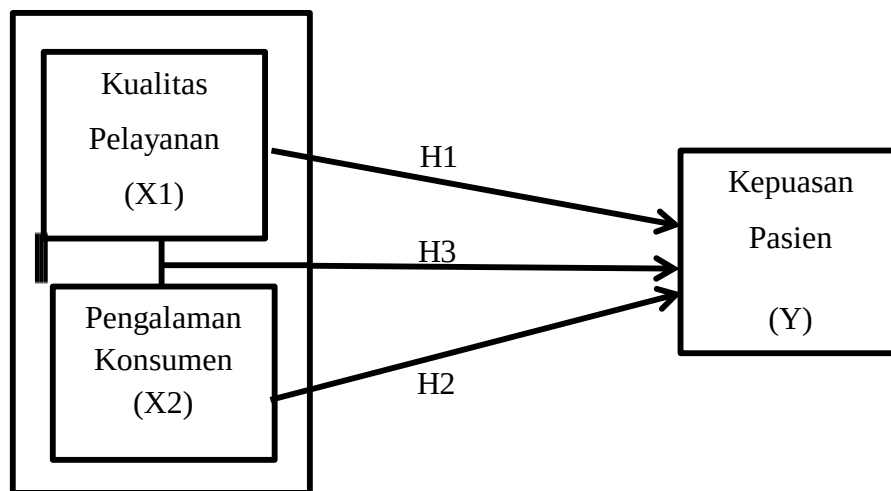
Pengalaman positif yang dirasakan pasien, seperti pelayanan yang ramah, komunikasi yang baik dengan dokter dan perawat, serta kenyamanan di fasilitas kesehatan, dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang puas cenderung lebih percaya pada penyedia layanan, lebih puas dengan hubungan mereka, dan lebih bersedia merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Pengalaman pasien yang positif juga dapat meningkatkan loyalitas pasien. Pasien yang puas cenderung lebih setia dan lebih cenderung kembali ke fasilitas kesehatan tersebut untuk perawatan di masa depan.

Pengalaman pasien yang baik sangat penting untuk meningkatkan reputasi fasilitas kesehatan, menarik lebih banyak pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien. Pengalaman konsumen, terutama dalam hal pelayanan kesehatan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan memberikan pengalaman yang

positif, fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien, meningkatnya reputasi mereka di masyarakat.

2.4 Kerangka Penelitian

Kerangka pikir penelitian dalam penelitian menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini adalah Kualitas Layanan (X1), dan Pengalaman Konsumen (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y). Adapun kerangka pemikiran yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka konseptual

Sumber: Sugiyono (2021)

Keterangan:

H1 = Hipotesis 1

H2 = Hipotesis 2

H3 = Hipotesis 3

2.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (dalam hardiana, 2020) mengemukakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan masih dalam bentuk teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan Latar belakang, rumusan masalah dan kerangka pikir maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

1. Hipotesis (1) : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada puskesmas sendana Kabupaten Majene.
2. Hipotesis (2) : Pengalaman Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada puskesmas sendana Kabupaten Majene.
3. Hipotesis (3) : Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen Bepengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Pasien pada puskesmas sendana Kabupaten Majene.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017).

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

a. Data Kuantitatif

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif. Menurut (Sugiyono,2017) penelitian kuantitatif didasarkan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, metode ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrument penelitian, dan menganalisis data yang bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

b. Data Kualitatif

Menurut (Sugiyono,2017) metode penelitian kualitatif didasarkan pada filsafat postpositivisme,dan digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dalam metode ini peneliti sebagai

instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna generalisasi.

3.2.2 Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2022), data primer adalah berasal dari sumber yang memberikan data kepada peneliti, seperti dengan hasil wawancara dan kuesioner. Data ini diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner online kepada mahasiswa ekonomi yang pernah berbelanja di Pasar Sentral Majene.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang tidak langsung yang mendukung penelitian, data tersebut diperoleh dari sumber yang bisa memberikan dukungan penelitian seperti literature dan dokumentasi. Data ini didapatkan dari penelitian teerdahulu, artikel, jurnal, dan buku, situs internet, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan yang pernah menjadi pasien di Puskesmas Sendana Kabupaten Majene.

3.3.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Probability Sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono 2017). Karena populasi dalam penelitian ini melebihi 100 atau tidak diketahui pasti jumlahnya maka besar sampel yang digunakan menggunakan rumus dari rasio purba sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

Z = 1,96 Score pada tingkat *Significant* (derajat keyakinan 95%)

Moe = Margin of error, tingkat kesalahan maksimum 10%

Dengan tingkat keyakinan sebesar 95% atau Z= 1,96 dan moe 10%, maka diperoleh rumus perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,84}{0,4}$$

$$n = 96$$

Berdasarkan hasil rumus maka diperoleh sampel populasi sebanyak 96 orang, namun dalam unsur pembulatan dan untuk mempermudah perhitungan maka peneliti mengambil sampel 100 orang. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat kecamatan Sendana kabupaten majene. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability Sampling*. Teknik pengambilan sampel dengan memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Wilayah Kecamatan Sendana Kabupaten Majene Jl. Poros Majene-Mamuju, Telp. (0422) 21527 Fax. (0422) 21408. Kodes Pos 91354.

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Variabel bebas (X) adalah Kualitas Layanan (X1) dan Pengalaman Konsumen (X2), sedangkan variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien (Y). Berikut Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Indikator dalam penelitian ini:

Tabel 3.1
Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Indikator

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Pelayanan adalah ”suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan”.	1. Kehandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bentuk Fisik Menurut J. Supranto (2006)
Pengalaman Konsumen (X2)	Konsumen adalah persepsi konsumen yang mempunyai pilihan dan kemampuan membandingkan produk lain.	1. Panca indra 2. Perasaan 3. Berpikir 4. Tindakan 5. Hubungan Menurut Maklon (2011)
Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan konsumen merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperolehnya dan menggunakannya	1. Akses layanan 2. Mutu layanan 3. Proses layanan 4. System layanan Menurut Mowen (2020)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Kuesioner, Menurut Sugiyono (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab.

Tabel 3.2
Skala likert untuk pernyataan kuesioner

No	Pilihan Jawaban	Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2016:94)

3.7 Uji Intrumen

Pengujian instrumen dilakukan untuk melihat atau menguji suatu instrumen penelitian yaitu kuesioner layak atau tidak digunakan dalam suatu penelitian. Uji yang instrumen yang dilakukan dalam penelitian adalah uji validitas dan uji reabilitas.

1.7.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali dalam Ernawati (2019:39) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur. Pengujian validitas yang digunakan adalah korelasi *pearson*, signifikan korelasi *pearson* yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

1.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali dalam Ernawati (2019:40) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisiten atau stabil dari waktu kewaktu. Uji reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach Alpha* $> 0,7$ sebaliknya apabila nilai *Cronbach Alpha* $< 0,7$ maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

1.7.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terkait dan bebas keduanya terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Ghozali (2011) menjelaskan bahwa uji normalitas bertujuan menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Dilakukan dengan *statistik kolmogorov smirnov* terhadap *unstandardized residua* atau hasil regresi. Data dikatakan normal jika probabilitas (sig) *kolmogrov-smirnov* $> 0,05$ (Ghozali,2011).

2. Uji Heteroskedartisitas

Heteroskedastisitas merupakan salah satu asumsi-asumsi dasar dalam Regresi. Heteroskedastisitas berarti varians dari variabel bebas adalah sama atau konstan untuk setiap nilai tertentu dari variabel bebas lainnya atau variasi residu sama untuk atan. Pada heteroskedastisitas, kesalahan yang terjadi tidak random menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas. Misalnya, heteroskedastisitas akan muncul dalam bentuk residu yang semakin besar jika pengamatan semakin besar. Rata-rata residu akan semakin besar untuk pengamatan variabel bebas

(x) yang semakin besar. Untuk mempe melakukan perhitungan secara statistic, maka uji heteroskedastisita yang dilakukan dalam penelitian ini akan diolah menggunakan SPSS. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi *heterokedastisitas*.
- 2) Jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) oada sumbu Y maka tidak terjadi *heterokedastisitas*.

3. Uji Multikolonieritas

Multikolonieritas adalah keadaan dimana variabel independen dalam persamaan regresi punya korelasi (hubungan) yang erat satu sama lain. Tujuan uji multikolonieritas adalah menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).⁵⁷ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolonieritas). Jika variabel sering berkorelasi maka variabel ini tidak ortogonal yaitu variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dasar pengambilan keputusan Uji Multikolonieritas :

Jika Nilai $VIF < 10$ atau nilai $tolerance > 0,01$ maka tidak terjadi multikolonieritas.

Jika Nilai VIF > 10 atau nilai tolerance $< 0,01$ maka terjadi multikolonieritas.

3.8 Teknik Analisis Data

Metode analisis data merupakan metode yang digunakan dalam mengolah data hasil penelitian untuk memperoleh suatu kesimpulan. Analisis data adalah penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami dan mudah diinterpretasikan oleh pembaca. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat dalam mendapatkan data. Kemudian memberikan skoring pada kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Skoring yang digunakan oleh peneliti menggunakan pendekatan skala likert. Skoring yang digunakan pada kuesioner harus memenuhi ketentuan dalam penentuan skoring. Nilai skoring yang digunakan dalam instrumen penelitian pada skala likert dibatasi dengan nilai minimal 1 (satu).

Menurut Sugiyono (2016:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

3.8.1 Analisis regresi linear berganda

Analisis linear berganda sebenarnya sama dengan analisis regresi linear sederhana, yang membedakan hanya variabelnya lebihnya lebih dari satu persamaan umumnya adalah:

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

Keterangan:

Y = kinerja

A = konstanta

b = parameter

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Pengalaman Konsumen

e = Standar kesalahan

Dengan Y adalah variabel terikat, dan X adalah variabel bebas, a adalah konstanta (intersept) dan b adalah koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas.

3.8.2 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan Hipotesis alternatif (H_1) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Pengalaman Konsumen (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Uji hipotesis antara variabel X_1 (Kualitas Pelayanan), X_2 (Pengalaman Konsumen), dan Y (Kepuasan Pasien) menggunakan uji simultan atau uji keseluruhan berikut:

3.8.3.1 Uji parsial (Uji t)

Keterandalan regresi linear berganda sebagai alat estimasi sangat ditentukan oleh signifikan dari parameter yang dalam hal ini adalah koefisien regresi. Digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Uji hipotesis secara parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai T tabel.

Menentukan taraf nyata, taraf nyata yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$ nilai T hitung dibandingkan t tabel dengan ketentuan berikut :

- 1) Jika t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak.
- 2) Jika t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima.

3.8.3.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F statistik digunakan untuk menguji besarnya pengaruh dari seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pembuktian dengan cara membandingkan nilai F kritis F (F_{tabel}) dengan nilai f hitung yang terdapat dalam *analysis of variance* biasa juga disebut ANOVA. Menentukan taraf nyata (signifikan) yang digunakan yaitu $\alpha = 0,05$ selanjutnya hasil hipotesis F hitung dibandingkan dengan F tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak
- 2) Jika F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima

3.8.3.3 Uji Determinan

Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (variabel X_1), Pengalaman Konsumen (X_2) terhadap kepuasan Pasien (variabel Y) yang diketahui dengan menggunakan analisis koefisien determinasi atau disingkat KD, Pengklasifikasian untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut;

- 1) Jika KD mendekati nilai 0, berarti pengaruh variabel independen atau variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Pengalaman Konsumen (X_2), terhadap variabel dependen atau variabel Kepuasan Pasien (Y) adalah lemah.
- 2) Jika KD mendekati nilai 1, berarti pengaruh variabel independen atau variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Pengalaman Konsumen (X_2), terhadap variabel dependen atau variabel Kepuasan Pasien (Y) adalah kuat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Dalam bab ini akan membahas mengenai hasil penelitian studi lapangan yang dimulai dari gambaran umum objek penelitian, statistik deskriptif yang berhubungan dengan data penelitian.

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Sendana

Puskesmas Sendana merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat tertua di wilayah Kabupaten Majene, Sulawesi Barat. Berdiri sejak tahun 1962, Puskesmas ini lahir dari kebutuhan mendesak masyarakat akan layanan kesehatan dasar yang mudah diakses, terutama di daerah pesisir barat Pulau Sulawesi yang saat itu masih memiliki keterbatasan infrastruktur dan tenaga kesehatan.

Pada awal pendiriannya, Puskesmas Sendana hanyalah sebuah balai pengobatan sederhana yang didirikan oleh pemerintah setempat melalui Dinas Kesehatan pada masa itu, bekerja sama dengan tokoh masyarakat dan tenaga medis yang berdedikasi. Fasilitas yang tersedia sangat terbatas — hanya terdiri dari satu bangunan kayu sederhana dengan beberapa ruangan kecil, tenaga medis yang tersedia pun hanya seorang mantri kesehatan dan seorang bidan.

Meski dengan segala keterbatasan, semangat melayani masyarakat menjadi fondasi utama berdirinya Puskesmas Sendana. Dalam dua dekade pertama, pelayanan

yang diberikan berfokus pada pengobatan penyakit umum, pelayanan ibu dan anak, imunisasi, serta penyuluhan kesehatan masyarakat. Program pemberantasan penyakit menular seperti malaria, TBC, dan diare menjadi prioritas utama seiring dengan kondisi kesehatan masyarakat yang masih memprihatinkan kala itu.

Memasuki era 1980-an, pemerintah mulai menggulirkan program revitalisasi puskesmas secara nasional, yang juga berdampak positif bagi perkembangan Puskesmas Sendana. Bangunan fisik mulai diperluas dan diperkuat, tenaga medis mulai bertambah, dan layanan kesehatan mulai berkembang dengan adanya pelayanan rawat jalan yang lebih terstruktur. Pada masa ini, Puskesmas Sendana mulai mendapatkan status sebagai Puskesmas Non-Perawatan.

Tahun demi tahun, Puskesmas Sendana terus berkembang, baik dari segi fasilitas, sumber daya manusia, maupun cakupan layanan. Di awal tahun 2000-an, dengan dukungan program desentralisasi dan otonomi daerah, Puskesmas ini memperoleh lebih banyak kewenangan dan anggaran untuk mengelola layanan kesehatan di wilayah kerja Sendana. Hal ini memungkinkannya membuka beberapa Puskesmas Pembantu (Pustu) dan Poskesdes di desa-desa terpencil, memperluas jangkauan pelayanan hingga ke daerah pelosok.

Pada tahun-tahun terakhir, terutama pasca 2010, Puskesmas Sendana mulai bertransformasi menjadi puskesmas modern dengan pendekatan pelayanan kesehatan yang lebih komprehensif. Layanan rawat jalan, pemeriksaan laboratorium dasar,

kesehatan gigi, dan program kesehatan berbasis komunitas semakin diperkuat. Selain itu, Puskesmas Sendana juga aktif dalam program-program nasional seperti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PIS-PK), serta program penanggulangan stunting dan peningkatan gizi masyarakat.

Kini, lebih dari enam dekade sejak didirikan, Puskesmas Sendana telah menjadi garda terdepan dalam menjaga kesehatan masyarakat Kecamatan Sendana. Dengan visi menjadi pusat layanan kesehatan masyarakat yang unggul, profesional, dan humanis, Puskesmas Sendana terus berinovasi dan berbenah demi memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali.

Puskemas ini terus berkomitmen untuk menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan primer, berperan aktif dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan Masyarakat di wilayah kerjanya sesuai dengan visi “Masyarakat sehat, mandiri, dan berkeadilan.”

4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Sendana

4.1.2.1 Visi Puskesmas Sendana Di Kabupaten Majene

“Menjadikan puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan yang unggul dan terbaik di provinsi SULBAR tahun 2026.”

4.1.2.2 Misi Puskesmas Sendana Di Kabupaten Majene

1. Mengerjakan peran petugas dalam pembangunan yang berwawasan kesehatan
2. Mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga untuk hidup yang lebih sehat
3. Memelihara dan meningkatkan layanan kesehatan yang bermutu, berkualitas, merata, dan terjangkau
4. Melakukan pendampingan kesehatan individu keluarga dan masyarakat serta terciptanya masyarakat yang religius
5. Membangun dan optimalisasi kemitraan berbagai lintas sektor guna tercapainya standar pelayanan minimal.

4.2 Deskripsi Data

Deskripsi dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi dan perilaku data sampel atau data responden. Data dalam penelitian ini yaitu data yang berdasarkan kriteria jenis kelamin, dan usia adapun kriterianya dapat digambarkan sebagai berikut :

4.2.1 Karakteristik Responden

4.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Kuesioner yang disebarakan sebanyak 100 sampel, semua kuesioner memenuhi kriteia. Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin dan usia.

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
1	Laki-laki	42	42
2	Perempuan	58	58
Total		100	100%

Sumber :data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan dari jenis kelamin (tabel 4.1), responden dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Dari hasil kuesioner yang disebarkan ditemukan bahwa responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki. Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang dengan persentase 42% dan responden perempuan sebanyak 58 orang dengan persentase 58%.

4.2.1.2 Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Frekuensi	Persentase(%)
1	18-20 Tahun	27	27%
2	20-22 tahun	32	32%
3	22-25 tahun	41	41%
Total		100	100%

Sumber :data primer yang diolah,2025

Hasil kuesioner di atas diketahui usia responden adalah mereka yang berada pada usia 18-20 tahun sebanyak 27 orang dengan tingkat persentase 27% diikuti oleh responden yang berusia 20-22 tahun sebanyak 32 orang persentase 32% kemudian

disusul oleh responden yang ber usia 22-25 tahun yaitu sebanyak 41 orang yang persentase 41%.

4.3 Teknik Analisis Data

4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik dengan menginterpretasikan nilai rata-rata dari masing-masing indikator pada variabel penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai indikator apa saja yang membangun konsep model penelitian secara keseluruhan.

Deskriptif variabel yang dioperasikan dalam penelitian ini menunjukkan gambaran penilaian responden terhadap variabel endogen serta indikator masing variabel tersebut. Penilaian responden dimulai dari skor 5 sangat setuju, skor 4 setuju, skor 3 netral/ragu-ragu, skor 2 tidak setuju dan skor 1 sangat tidak setuju.

Adapun nilai tanggapan deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Nilai Tanggapan Deskriptif

Nilai	Keterangan
1,00-1,80	Sangat rendah
1,81-2,60	Rendah
2,61-3,40	Cukup tinggi
3,41-4,20	Tinggi
4,21-5,00	Sangat tinggi

Sumber : Sugiyono, 2020

4.4 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel X1 pada penelitian ini diukur melalui 8 item pernyataan yang mempersentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap variabel kualitas pelayanan dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No item	Frekuensi					N=100	Jumlah skor	Mean	Penilaian
	SS	S	N	TS	STS				
1	18	40	24	18	0	100	358	3,58	Tinggi
2	29	29	26	18	0	100	360	3,63	Tinggi
3	23	37	28	12	0	100	371	3,71	Tinggi
4	21	33	32	14	0	100	361	3,61	Tinggi
5	18	33	33	16	0	100	353	3,53	Tinggi
6	22	25	25	19	0	100	359	3,59	Tinggi
7	17	39	34	10	0	100	363	3,63	Tinggi
8	18	33	29	20	0	100	349	3,90	Tinggi
Rata-rata								4,86	Sangat tinggi

Sumber : data diolah peneliti 2025

Berdasarkan tabel diatas dari semua indikator pernyataan variabel kualitas pelayanan (X1), menunjukan bahwa jawaban dari responden yang memiliki nilai mean tertinggi adalah indikator nomor 4, dengan butiran pernyataan nomor 8

menyatakan bahwa “ dokter dan perawat di puskesmas mendengarkan keluhan saya dengan sabar dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami”

dengan memiliki nilai mean sebanyak 3,90 dan termasuk dalam kategori penilaian sangat tinggi.

Jawaban dari responden yang memiliki nilai mean terendah adalah indikator nomor 5, dengan butiran pernyataan”

4.4.2 Distribusi Jawaban Responden Variabel Pengalaman Konsumen (X2)

Variabel X2 pada penelitian ini diukur melalui 14 pernyataan yang mempersentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap variabel kompensansi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Pengalaman Konsumen (X2)

No item	Frekuensi					N=100	Jumlah skor	Mean	Penilaian
	SS	S	N	TS	STS				
1	28	35	23	14	0	100	377	3,77	Tinggi
2	19	33	31	16	0	100	358	3,58	Tinggi
3	26	35	26	11	0	100	382	3,82	Tinggi
4	19	37	39	5	0	100	370	3,70	Tinggi
5	23	29	41	7	0	100	368	3,68	Tinggi
6	21	32	39	8	0	100	366	3,66	Tinggi
7	23	36	37	4	0	100	378	3,78	Tinggi
8	36	32	29	13	0	100	371	3,71	Tinggi
9	25	32	28	15	0	100	367	3,67	Tinggi
10	26	28	30	16	0	100	364	3,64	Tinggi
11	24	33	25	18	0	100	363	3,63	Tinggi
12	20	32	31	17	0	100	355	3,55	Tinggi
13	24	36	32	7	0	100	380	3,80	Tinggi

Sumber :data diolah oleh peneliti,2025

4.5 Uji Instrument

4.5.1 Uji Validitas

Setiap penelitian yang menggunakan metode angket (kuesioner) perlu dilakukan uji validitasnya berguna untuk mengetahui kevalidan dan kesesuaian angket yang meneliti gunakan untuk memperoleh data dari para responden. Apaun yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kuesioner tersebut valid
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka kuesioner tersebut tidak valid

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Item	Nilai r-hitum	Nilai r-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,300	0,196	Valid
	X1.2	0,355	0,196	Valid
	X1.3	0,326	0,196	Valid
	X1.4	0,288	0,196	Valid
	X1.5	0,483	0,196	Valid
	X1.6	0,339	0,196	Valid
	X1.7	0,259	0,196	Valid
	X1.8	0,452	0,196	Valid

Sumber:Olah Data SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan hasil output pengujian validitas menggunakan program SPSS versi 25, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan Variabel keputusan

pembelian dinyatakan valid atau memenuhi syarat uji validitas sesuai dengan dasar pengambilan keputusan jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka kuesioner tersebut valid

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Konsumen (X2)

Variabel	Item	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Pengalaman Konsumen (X2)	X2.1	0,385	0,196	Valid
	X2.2	0,231	0,196	Valid
	X2.3	0,315	0,196	Valid
	X2.4	0,270	0,196	Valid
	X2.5	0,318	0,196	Valid
	X2.6	0,432	0,196	Valid
	X2.7	0,510	0,196	Valid
	X2.8	0,261	0,196	Valid
	X2.9	0,281	0,196	Valid
	X2.10	0,382	0,196	Valid
	X2.11	0,283	0,196	Valid
	X2.12	0,358	0,196	Valid
	X2.13	0,425	0,196	Valid
	X2.14	0,400	0,196	Valid

Sumber:Oleh Data SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan hasil output pengujian validitas menggunakan program SPSS versi 25, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan variabel Pengalaman Konsumen dinyatakan valid atau memenuhi syarat uji validitas sesuai dengan dasar pengambilan keputusan jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka kuesioner valid.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Variabel	Item	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Kepuasan Pasien (X1)	Y1	0,361	0,196	Valid
	Y2	0,292	0,196	Valid
	Y3	0,446	0,196	Valid
	Y4	0,365	0,196	Valid
	Y5	0,582	0,196	Valid
	Y6	0,469	0,196	Valid

Sumber: Oleh Data Versi 25, 2025

Berdasarkan hasil output pengujian validitas menggunakan program SPSS versi 25, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan Variabel Kepuasan Pasien dinyatakan valid atau memenuhi syarat uji validitas sesuai dengan dasar pengambilan keputusan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuesioner tersebut valid.

4.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk mengukur konsistensi dari suatu kuisisioner dari waktu ke waktu menggunakan metode Cronbach's Alpha. Reliabilitas menunjukkan bahwa secara instrumen data tersebut telah baik atau konsisten dan dapat digunakan untuk penelitian yang lainnya. Dalam hal ini instrumen dapat dikatakan reliabel jika memiliki koefisien Cronbach's Alpha $> 0,6$. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas pada penelitian ini.

Tabel 4.9 Hasil pengujian reabilitas

No	Variabel	Cranbach,s Alpha	N of items	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,802	8 item	Reliabel
2	Pengalaman Konsumen (X2)	0,362	14 item	Reliabel
3	Kepuasan Pasien (Y)	0,708	6 item	Reliabel

Sumber: Olah Data SPSS Versi 25,2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukan nilai Crobach Alphan (α) dari semua variabel baik itu Kualitas Pelayanan, Pengalaman Konsumen Dan Kepuasan Pasien mempunyai nilai $>0,60$ sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner masing-masing variabel adalah atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian, hal ini sesuai dengan dasar pengambilan keputusan jika Crobach Alpha (α) >0.60 .

4.6 Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan *one sample kolmogroff-smirnov test*. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai Asymp sig (2-tailed) yang diperoleh lebih besar dari pada nilai *alpha* yaitu sebesar 0,05 (5%). Berikut hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada tabel 4.10 di bawah ini :

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,15973755
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,092
	Negative	-,086
Test Statistic		,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,137 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Olah Data Versi 25, 2025

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorof Smirnov mendapatkan nilai signifikansi sebesar 0,137. Sesuai dengan rumus jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dikatakan berdistribusi normal. Sehingga $0,137 > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

4.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas ini bertujuan untuk mengetahui model regresi apakah ditemukan korelasi antar variabel independent (bebas). Suatu model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya (bebas). Pada pengujian multikolinieritas ini menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan nilai *tolerance*. Variabel dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,10$. Berikut merupakan perhitungan nilai VIF dan *tolerance* menggunakan SPSS:

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas**Coefficients^a**

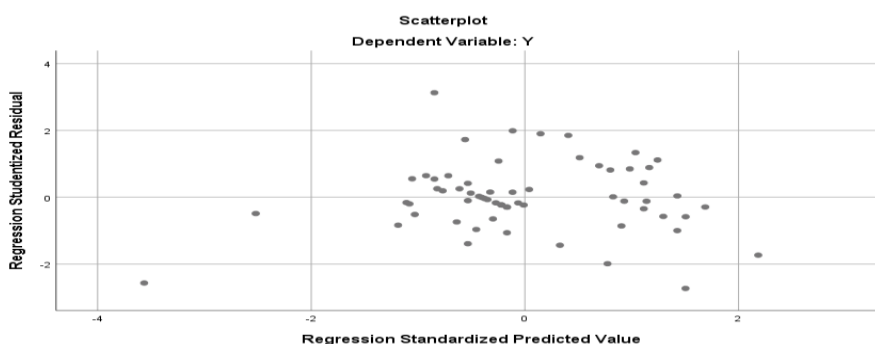
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	,999	1,001
	Pengalaman Konsumen	,999	1,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

sumber: Data olah Versi 25,2025

Berdasarkan data dari tabel uji multikolinieritas di atas dapat kita ketahui nilai VIF dan *tolerance* dari setiap variabel independennya. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai *tolerance* 0,999 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,999 >0,10, variabel Pengalaman Konsumen (X2) memiliki nilai *tolerance* 0,999 dan Pengalaman Konsumen nilai VIF 0,999 >0,10 lebih besar dari pada 0,10 dan memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas pada variabel independennya.

4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Olah Data versi 25,2025

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat dilihat bahwa dengan ketentuan uji heteroskedastisitas di atas menunjukkan bahwa hasil uji persamaan regresi ini, tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas dan penelitian layak diteliti lebih lanjut.

4..7 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan alat untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari variabel independent (bebas) terhadap variabel dependent (terikat) baik secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri. Berikut merupakan pengujian analisis regresi linear berganda :

Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20,833	3,350		6,220	,000
Kualitas pelayanan	,326	,078	,034	,335	,000
Pengalaman konsumen	,349	,050	,019	,189	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Olah Data Versi 25,2025

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 20,833 + 0,326 + 0,349 + e$$

keterangan

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Pengalaman Konsumen

b_1 = Koefisien Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

b_2 = Koefisien Pengalaman Konsumen dengan Kepuasan Pasien

e = Standar eror

Hasil Diatas dapat di interpresentasikan sebagai berikut

Penjelasan dari persamaan di atas sebagai berikut :

- a. Konstansta (α) sebesar 20,833 menyatakan bahwa apabila variabel indepeden yaitu Kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen = 0 maka besarnya variabel dependent kepuasan pasien adalah bernilai positif 20,833
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b_1) adalah 0,326 menyatakan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X_1) mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka persepsi konsumen akan meningkat sebesar 0,326 unit dengan anggapan variabel independent lainnya konstan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel pengalaman konsumen (b_2) adalah 0,349 menyatakan bahwa apabila variabel pengalaman konsumen (X_2) mengalami peningkatan sebesar satu satuan persepsi konsumen akan meningkat sebesar 0,349 unit dengan anggapan variabel independent lainnya konstan.

4.8 Uji Hipotesis

4.8.1 Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20,833	3,350		6,220	,000
Kualitas pelayanan	,326	,078	,034	3,335	,000
Pengalaman konsumen	,349	,050	,019	2,189	,003

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Data Olah Versi 25.2025

Berikut merupakan pembahasan hasil analisis dari uji t (parsial):

- 1) H1 : Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas sendana. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,335 > 1,664$. sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 di terima dan H0 di tolak . Artinya, dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas sendana.
- 2) H2 : Terdapat pengaruh secara signifikan antara pengalaman konsumen terhadap kepuasan pasien pada puskesmas sendana. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel pengalaman konsumen (X2) sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,189 > 1,664$. sehingga

dapat disimpulkan bahwa H2 di terima dan H0 di tolak . Artinya, dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan pengalaman konsumen terhadap kepuasan pasien pada puskesmas sendana.

4.8.2 Uji Simultan (Uji f)

Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	23,728	2	7,364	22,176	,003 ^b
Residual	461,782	97	42,761		
Total	462,510	99			

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, pengalaman konsumen

Sumber: Data Olah Versi 25,2025

H3 : Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen terhadap kepuasan pasien pada puskesmas sendana.

H0 : Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen terhadap kepuasan pasien pada puskesmas sendana.

Berdasarkan penghitungan dari analisis regresi linear berganda dengan menghasilkan nilai F hitung sebesar 22,176 dengan nilai signifikasinya sebesar 0,003. Sehingga F hitung $22,176 > F \text{ tabel } 3,09$ dan nilai signifikansinya $0,003 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan pengalaman pasien pada puskesmas sendana.

4.9 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,414 ^a	,624	,359	2,18242

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, pengalaman konsumen

Sumber: Data Olah versi 25,2025

Berdasarkan tabel 4.18 uraian hasil output SPSS tabel diatas diketahui nilai R Square sebesar 0,624, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap variabel Y sebesar 0,624 yang berarti sumbangan dari variabel kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen 62,4% sedangkan sisanya 37,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan di dalam penelitian ini.

4.10 Pembahasan

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sendana Kabupaten Majene. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Pengalaman Konsumen (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Sendana Kabupaten Majene. Berikut penjelasan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yaitu :

4.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada

Puskesmas Sendana Kabupaten Majene

Berdasarkan uji t (parsial) menggunakan program SPSS 25 dalam pengujian antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien, dengan hasil seperti

tabel yang ada di atas. Dalam analisis tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y). Dengan nilai signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 di tolak sedangkan H_1 di terima . Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan berpengaruh secara Positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada puskesmas Sendana Kabupaten Majene.

Kualitas Pelayanan dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada puskesmas Sendana, hal tersebut dikarenakan Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas Sendana Kabupaten Majene, sudah memenuhi Kepuasan Pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yosephine Angelina Yulia (2016) Adanya pengaruh positif signifikan antara Pengalaman Konsumen terhadap Kepuasan Pasien

4.10.2 Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sendana Kabupaten Majene

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan program SPSS.25. Hasil analisis tersebut dapat dinyatakan Pengalaman Konsumen (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). Analisis tersebut mendapatkan nilai signifikansi, dan dapat dinyatakan H_2 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengalaman Konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada puskesmas Sendana Kabupaten Majene. Pengalaman Konsumen dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada

puskesmas Sendana, karena kebanyakan masyarakat berpendapat bahwa pengalaman Konsumen yang dirasakan oleh masyarakat sudah merasakan kepuasan pasien yang dilakukan oleh para perawat/dokter yang ada di puskesmas Sendana Kapaten Majene.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juni Irayana (2020) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Pengalaman Konsumen terhadap Kepuasan Pasien.

4.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Sendana Kabupaten Majene

Berdasarkan pengujian peneliti menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS.25, hasil analisis dalam penelitian ini dengan menggunakan hasil uji Simultan atau ANOVA menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Pengalaman Konsumen (X2), berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hasil analisis tersebut menyatakan nilai signifikansi, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima dan H0 ditolak. Artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Idah Yuniasi (2020) bahwa Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dijabarkan, disusun dan di jelaskan di bab sebelumnya maka, penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada puskesmas Sendana Kabupaten Majene, hal ini menyebabkan masyarakat Sendana akhirnya berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Sendana sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan terhadap kepuasan pasien. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat,
2. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pengalaman Konsumen (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada puskesmas Sendana Kabupaten Majene, hal ini disebabkan oleh pengalaman para pasien yang dirasakan pada puskesmas sendana sudah sesuai dengan kepuasan pasien yang diharapkan sebelumnya. Artinya semakin tinggi pengalaman konsumen maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Pengalaman Konsumen (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada puskesmas

Sendana Kabupaten Majene, hal ini disebabkan dari hasil uji ANOVA atau uji F yang nilainya lebih besar nilai tingkat signifikansi, artinya semakin tinggi Kepuasan Pasien dan pengalaman konsumen, maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat

5.2 Saran

1. disarankan kepada seluruh petugas yang ada di puskesmas sendana agar lebih memperhatikan lagi pelayanan yang dimilikinya.
2. disarankan kepada seluruh petugas yang ada di puskesmas sendana agar dapat memberikan kepuasan pasien yang lebih baik lagi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Jumlah responden yang hanya 99 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan yang sesungguhnya.
2. Pada penelitian ini hanya berfokus untuk Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen terhadap Kepuasan Pasien, peneliti terbatas untuk mengetahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien.
3. Dalam proses pengambilan data informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya (tidak serius).

DAFTAR PUSTAKA

- Alvi. (2012). *Pengaruh Budaya dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Paramedis Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekan Baru*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Asmawati. (2022). *Pengaruh cita rasa produk dan harga terhadap keputusan pembelian baye di campalagian*. Skripsi, Universitas Selawesi Barat, Majene.
- Ernawati, R. (2016). *Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Kineja Pegawai Dengan Kemampuan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi, Universitas Terbuka.
- Gomoi, N. j., Tampi, J. R. E., dan Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen Trhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Productivity*, Vol. 2, No. 6.
- Huda, U, N. (2021). *Pengaruh pengalaman pasien terhadap kepuasan dan loyalitas pasien instalsi rawat inap RSUD kabupaten barru tahun 2021*. Tesis, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Irayana, J. (2020). *Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat, studi kasus pada rumah sakit umum daerah meuraxa kota banda aceh*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry , Banda Aceh.
- Irwana, A. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar
- Noor, F, R. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Herba Penawar Wahida Indonesi*. Skripsi, Institut Agama Islam Bengkulu.
- Sudaryono. (2017). *PengantarManajemen,Teori dan Kasus*. Yogyakarta, Penerbit CAPS.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabet.

- Wulandari, F. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumenn rumah makan ayam penyet jogja di acaeh barat daya*. Skripsi, Universitas islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.
- Yulia, Y, A. (2016). *Pengaruh pengalaman konsumen terhadap loyalitas konsumen pada produk iphone dengan kepuasan sebagai variabel intervening di Surakarta*. Jurnal, Vol. 3. No.1
- Zati, M. R., Iqbal,. M. (2017). *Pengaruh pengalaman terhadap loyalitas konsumen di alfamart langsa*. Jurnal, Vol.8. No. 2
- Zulkifli. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS dirumah sakit Andi Makkasau Kota Parepare*. Skripsi, IAIN Parepare.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

A. Identitas Penelitian

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi di Fakultas Ekonomi Uunivesitas Sulawesi Barat, Bersama dengan ini saya:

Nama : Elfa Gita Nuari

Jurusan : Manajemen

Dalam hal ini ingin mengadakan penelitian mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Sendana Kabupaten Majene” Melalui penelitian ini, peneliti mencoba memberikan bukti empiris tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Sendana. Oleh kaena itu, saya selaku peneliti memohon kesedian dan partisipasi apak/Ibu/Saudara/Iuntuk berkenan mengisi kuesioner ini dengan lengkap sesuai dengan ketentuan dan jujur mengenai pendapat dan penilaian anda sendiri, tanpa dipengaruhi oleh siapapun. Kuesioner ini dibuat semata- mata untuk keperluan ilmiah. Terima kasih atas kesediaan dan perhatian Bapak/Ibu/Saudara/I.

KUISONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SENDANA KABUPATEN MAJENE

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Usia/Umur :
3. Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Pengisian kuesioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Semua pilihan jawaban dan pendapat Saudara akan dirahasiakan oleh peneliti.
3. Isilah data diri sesuai keadaan sebenarnya pada identitas responden.
4. Isi dan pilih salah satu jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dengan memberi tanda (v) pada jawaban yang Anda pilih.
5. Pastikan bahwa jawaban-jawaban yang Anda berikan adalah jawaban yang jujur, apa adanya, dan sesuai dengan kenyataan.

Terima kasih atas kesediaan, kerjasama, dan bantuan dari Saudara/Saudari.

Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda berdasarkan pernyataan di bawah ini. Penilaian Anda dapat diberikan berdasarkan skor berikut:

1. STS : Apabila jawaban tersebut menurut Anda Sangat Tidak Setuju.
2. TS : Apabila jawaban tersebut menurut Anda Tidak Setuju.
3. N : Apabila jawaban tersebut menurut Anda Netral.
4. S : Apabila jawaban tersebut menurut Anda Setuju.
5. SS : Apabila jawaban tersebut menurut Anda Sangat Setuju.

No	Pernyataan	Pernyataan				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
Kehandalan						
1	Petugas medis Profesional dalam melayani pasien.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Setiap kali saya berobat ke puskesmas, saya selalu mendapatkan pelayanan yang cepat dan sesuai prosedur	☐	☐	☐	☐	☐
Daya Tanggap						
3	Petugas medis merespon keluhan pasien dengan cepat.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Petugas puseksmas dengan sigap melayani pasien, sehingga saya tidak perlu menunggu lama	☐	☐	☐	☐	☐
Jaminan						
5	Petugas medis memiliki jaminan pelayanan sesuai Prosedur	☐	☐	☐	☐	☐
6	Saya merasa yakin dengan kompetensi dokter dan perawat di puskesmas karena mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik	☐	☐	☐	☐	☐
Empati						

7	Dokter dan perawat di puskesmas mendengarkan keluhan saya dengan sabar dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami	☐	☐	☐	☐	☐
Bentuk Fisik						
8	Puskesmas ini memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan dilengkapi dengan kursi yang cukup untuk pasien					

2. VARIABEL PENGALAMAN KONSUMEN (X2)

No	Pernyataan	Pernyataan				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
Panca Indra						
1	Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sudah sesuai yang diharapkan	☐	☐	☐	☐	☐
2	Petugas puskesmas yang berbicara dengan ramah dan jelas membuat saya merasa dihargai sebagai pasien					
3	Kebersihan dan kerapian ruang tunggu di puskesmas membuat saya merasa nyaman selama menunggu giliran					
Perasaan						
4	Saya merasa nyaman karena staf puskesmas melayani dengan ramah dan penuh perhatian					

5	Saya merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan efisien di puskesmas, sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama					
6	Saya merasa aman karena puskesmas menerapkan protokol kebersihan dan kesehatann dengan baik					
Berpikir						
7	Saya memilih berobat ke puskesmas karena pelayanannya cukup baik dengan biaya yang lebih terjangkau dibandingkan rumah sakit swasta	☐	☐	☐	☐	☐
8	Setelah beberapa kali berobat, saya mengevaluasi pengalaman saya di psukesmas ini untuk menentukan apakah saya akan kembali atau mencari alternatif lain	☐	☐	☐	☐	☐
9	Saya membandingkan layanan di puskesmas ini dengan fasilitas kesehatan lain untuk memastikan saya mendapatkan pelayanan terbaik	☐	☐	☐	☐	☐
Tindakan						
10	Saya rutin memeriksa kesehatan di puskesmas karena pelayanan yang diberikan cukup baik dan mudah diakses	☐	☐	☐	☐	☐
11	Setelah berkonsultasi dengan dokter, saya mengikuti saran pengobatan dan pola hidup sehat yang diberikan	☐	☐	☐	☐	☐

12	Karena pengalaman yang baik, saya menyarankan keluarga dan teman untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas ini	☐	☐	☐	☐	☐
Hubungan						
13	Saya merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter dan perawat di puskesmas karena mereka memberikan perhatian dan penjelasan yang jelas	☐	☐	☐	☐	☐
14	Saya memiliki kepercayaan pada puskesmas ini dan menjadikannya pilihan utama untuk layanan kesehatan keluarga saya	☐	☐	☐	☐	☐

3. VARIABEL KEPUASAN PASIEN (Y)

No	Pernyataan	Pernyataan				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
Akses Layanan						
1	Tim medis melayani pasien sesuai harapan	☐	☐	☐	☐	☐
2	Saya merasa puas karena puskesmas mudah dijangkau dan memiliki jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan saya	☐	☐	☐	☐	☐
Mutu Layanan						
3	Kinerja Tim Medis cepat dan Tepat	☐	☐	☐	☐	☐
4	Petugas puskesmas melayani dengan ramah, sabar, dan	☐	☐	☐	☐	☐

	profesional, sehingga saya merasa dihargai sebagai pasien					
Proses Layanan						
5	Tim medis memberikan konfirmasi tentang kebutuhan pasien	☐	☐	☐	☐	☐
System Layanan						
6	Pelayanan sesuai dengan registrasi pendaftaran pasien	☐	☐	☐	☐	☐

no	Kualitas Pelayanan								total
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	
1	4	4	3	4	4	4	4	4	31
2	4	4	4	3	4	3	3	4	29
3	4	4	3	4	3	4	4	4	30
4	5	4	5	3	4	2	5	4	32
5	5	3	3	4	5	5	4	4	33
6	5	5	4	3	2	4	4	4	31
7	4	5	2	4	3	4	3	3	28
8	4	4	3	3	2	5	2	3	26
9	4	4	4	4	3	3	5	5	32
10	5	4	3	3	3	3	5	5	31
11	4	3	2	4	4	2	5	4	28
12	4	3	4	3	5	3	3	3	28
13	5	5	4	4	5	4	4	4	35
14	4	5	5	3	4	2	4	3	30
15	3	5	4	5	5	4	4	4	34
16	2	5	3	4	3	4	3	5	29
17	4	5	3	3	4	3	3	3	28
18	4	5	2	4	2	3	3	2	25
19	5	5	4	3	5	4	4	4	34
20	3	4	2	4	4	5	4	3	29
21	4	4	3	5	3	3	4	2	28
22	4	4	5	4	5	5	4	3	34
23	5	3	5	2	3	5	3	2	28
24	5	5	3	2	4	4	3	3	29
25	5	5	4	2	2	5	2	2	27
26	3	3	4	3	3	4	3	3	26
27	5	4	5	3	4	4	2	2	29
28	3	4	3	4	3	3	3	4	27
29	3	2	5	5	4	4	5	2	30
30	3	4	2	4	3	3	4	3	26
31	4	2	4	4	4	4	3	2	27
32	4	2	5	3	2	3	4	3	26
33	4	3	2	5	4	3	3	2	26
34	5	2	3	4	2	2	5	3	26
35	5		3	3	4	5	4	2	26
36	5	4	3	4	3	2	3	3	27
37	3	2	3	2	5	5	3	4	27

38	2	2	4	4	5	5	4	2	28
39	2	4	4	2	2	2	4	3	23
40	2	4	4	3	4	4	3	4	28
41	5	3	5	5	5	5	4	5	37
42	4	3	4	4	3	3	4	3	28
43	4	2	5	3	4	4	3	2	27
44	4	5	4	3	3	3	3	3	28
45	2	5	4	5	3	3	4	4	30
46	3	5	4	5	2	2	4	2	27
47	3	2	2	5	2	2	3	3	22
48	3	2	3	3	4	4	2	4	25
49	3	2	5	5	4	4	4	4	31
50	3	3	3	3	4	4	4	3	27
51	2	3	4	5	4	4	3	3	28
52	2	3	2	3	4	4	4	4	26
53	4	4	3	4	3	5	3	4	30
54	4	5	3	4	3	5	5	4	33
55	3	2	4	4	2	3	5	2	25
56	4	3	3	5	2	2	5	4	28
57	2	3	2	5	5	4	4	4	29
58	3	2	5	4	5	3	3	5	30
59	4	2	5	4	5	5	4	2	31
60	4	3	5	2	5	2	3	4	28
61	2	3	4	4	3	3	4	3	26
62	4	3	3	3	3	4	3	2	25
63	5	5	4	3	4	5	3	4	33
64	4	5	3	3	3	2	5	5	30
65	3	5	4	2	3	3	5	3	28
66	4	4	3	2	4	4	5	2	28
67	2	4	5	2	3	2	4	4	26
68	4	4	4	2	4	3	4	3	28
69	2	4	5	3	3	4	4	3	28
70	4	4	4	3	3	5	3	4	30
71	4	3	4	3	4	2	2	2	24
72	4	5	3	4	4	3	4	4	31
73	2	3	4	4	4	4	3	4	28
74	3	5	4	4	3	4	2	2	27
75	4	4	5	5	3	4	4	3	32
76	4	2	5	5	2	4	4	4	30

77	3	4	3	5	3	4	3	5	30
78	2	3	2	5	2	3	4	2	23
78	3	5	5	4	3	2	4	3	29
80	5	3	4	3	2	5	2	4	28
81	3	4	2	2	3	5	2	4	25
82	3	3	3	5	5	5	3	3	30
83	4	2	4	3	4	5	3	3	28
84	4	4	5	5	5	5	3	4	35
85	5	3	3	4	5	5	2	5	32
86	2	4	4	2	4	5	5	5	31
87	3	2	5	3	4	2	5	3	27
88	4	5	5	5	3	2	4	5	33
89	2	4	5	2	4	2	4	5	28
90	4	2	4	2	2	2	3	5	24
91	3	3	4	3	4	4	3	5	29
92	2	5	4	3	3	4	4	4	29
93	4	5	4	3	2	4	5	2	29
94	3	4	3	5	3	4	5	4	31
95	2	3	2	5	5	3	4	5	29
96	4	5	4	4	4	3	3	5	32
97	3	5	5	4	4	3	3	5	32
98	2	3	3	4	5	3	5	5	30
99	4	2	4	4	3	2	2	5	26
100	5	3	4	3	3	4	4	3	29

Pengalaman Konsumen (X2)																TOTAL
No		x2 1	x2 2	x2 3	x2 4	x2 5	x2 6	x2 7	x2 8	x2 9	x21 0	x21 1	x21 2	x21 3	X1 4	TOTAL
	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	2	3	3	4	55
	2	5	5	4	5	5	5	5	2	3	3	4	4	3	4	57
	3	2	5	4	3	3	3	3	4	5	2	5	5	5	4	53
	4	2	4	5	3	4	3	4	2	3	5	4	3	3	5	50
	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	3	55
	6	4	5	3	4	4	4	4	2	2	5	5	2	3	2	49
	7	3	3	5	3	4	4	4	5	4	5	2	4	5	2	53
	8	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	42
	9	5	4	5	4	3	3	3	3	4	2	5	4	3	5	53
	10	5	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	50

11	2	2	5	3	5	5	5	4	5	5	3	2	3	4	53
12	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	50
13	3	3	5	3	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	55
14	3	2	3	3	3	2	2	2	3	5	2	4	4	3	41
15	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	4	53
16	4	4	3	3	2	4	4	3	3	5	4	5	4	3	51
17	2	2	5	4	4	5	5	5	4	2	4	2	3	4	51
18	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	52
19	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	51
20	3	2	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	50
21	4	2	3	4	3	4	5	5	4	4	2	2	3	5	50
22	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5	5	55
23	3	2	2	3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	52
24	2	4	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4	4	49
25	2	4	4	2	3	4	4	5	4	3	4	2	3	3	47
26	5	4	4	2	4	5	5	3	5	4	3	2	5	3	54
27	5	4	4	4	3	3	3	4	2	3	5	3	3	3	49
28	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	59
29	4	3	5	3	3	3	3	3	2	4	2	5	6	4	50
30	4	3	4	5	4	3	3	4	3	2	4	3	5	5	52
31	5	5	4	3	3	2	3	3	5	4	3	2	3	5	50
32	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	4	3	57
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	46
34	2	5	4	3	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4	45
35	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	59
36	5	3	5	3	3	3	3	5	2	5	2	2	5	3	49
37	4	4	3	5	3	5	5	3	3	2	4	4	4	4	53
38	3	2	4	3	4	4	2	4	5	3	4	2	3	3	46
39	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	2	4	5	3	54
40	3	3	3	4	3	3	5	2	3	4	5	3	4	2	47
41	4	5	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	3	2	53
42	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	50
43	5	5	5	5	3	2	3	5	3	3	2	4	5	4	54
44	4	4	2	4	3	5	4	4	4	5	3	3	5	5	55
45	3	3	6	3	5	2	5	2	3	3	5	4	4	3	51
46	3	3	3	3	4	3	3	4	5	2	4	3	2	2	44
47	3	3	4	5	2	4	4	2	2	5	5	5	3	3	50
48	2	2	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	2	47
49	2	4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	2	5	2	51

50	5	5	4	4	5	3	3	2	5	5	3	4	4	4	56
51	4	4	5	3	4	5	4	4	2	3	2	3	2	3	48
52	4	4	4	3	3	2	3	2	5	2	3	2	3	4	44
53	4	3	4	4	5	3	5	3	4	5	5	3	4	3	55
54	5	5	4	4	2	5	3	5	4	2	4	4	3	2	52
55	4	2	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	59
56	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	64
57	3	3	2	5	4	3	3	3	5	2	4	4	3	3	47
58	3	3	4	4	5	2	4	4	3	4	4	5	2	2	49
59	5	3	5	3	5	4	4	5	3	2	2	3	5	3	52
60	2	4	5	5	5	2	2	3	2	3	3	4	3	4	47
61	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	51
62	4	5	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	3	55
63	5	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	43
64	5	3	3	5	5	4	4	3	2	4	3	5	3	4	53
65	5	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	45
66	5	3	5	5	3	4	4	4	2	4	4	4	5	3	55
67	4	4	2	4	5	3	3	3	4	5	3	2	3	2	47
68	4	5	3	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	2	57
69	4	5	5	4	3	3	5	5	3	5	3	3	4	4	56
70	4	2	3	3	4	4	3	4	2	3	5	4	2	5	48
71	4	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4	53
72	2	2	4	4	5	4	4	4	3	3	2	5	5	3	50
73	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	50
74	5	3	2	3	3	5	5	4	5	4	3	3	4	3	52
75	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	59
76	5	6	2	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	51
77	2	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4	51
78	4	4	5	4	3	5	4	5	2	5	3	5	3	3	55
79	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	4	55
80	3	4	3	5	4	5	3	2	2	3	4	2	4	3	47
81	5	3	2	5	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	54
82	4	4	4	3	3	4	4	2	5	2	5	5	4	3	52
83	3	5	2	4	3	3	3	5	4	2	4	2	3	3	46
84	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	57
85	5	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	57
86	4	2	3	3	3	5	5	5	5	4	2	3	3	3	50
87	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	60
88	2	3	5	4	3	3	3	5	3	5	4	3	3	3	49

89	5	4	5	3	4	5	5	3	4	3	5	5	4	5	60
90	4	5	3	2	3	3	3	2	4	5	2	3	3	3	45
91	3	4	3	3	5	4	4	5	2	3	4	4	4	4	52
92	3	3	5	4	2	5	5	2	4	2	3	3	3	3	47
93	4	4	3	5	5	3	3	3	5	3	2	4	5	5	54
94	4	2	4	5	2	4	4	3	4	4	5	5	4	3	53
95	4	3	4	5	5	3	3	5	3	4	5	3	3	5	55
96	5	5	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	48
97	3	3	4	3	2	3	3	3	3	5	2	2	2	3	41
98	5	2	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	4	57
99	4	4	4	4	2	3	3	5	4	4	3	2	4	5	51
100	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	56

NO	Kepuasan Pasien						TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1	4	2		5	4	5	25
2	4	2		5	3	4	23
3	4	2		5	5	5	26
4	4	2		4	3	4	20
5	4	4		4	3	3	23
6	3	3		5	4	3	23
7	2	2		4	5	5	21
8	5	3		5	4	4	24
9	4	2		2	5	2	18
10	5	2		2	5	2	21
11	4	4		2	2	3	18
12	4	4		5	4	5	27
13	4	4		4	2	5	23
14	4	2		5	3	3	20
15	4	2		3	5	3	20
16	4	2		5	2	3	19
17	4	4		3	4	4	22
18	4	3		3	2	5	20
19	4	5		4	4	3	22
20	4	5		5	2	5	23
21	4	5		4	4	4	23
22	4	5		5	2	3	22
23	4	2		5	3	3	20

24	4	2	3	3	4	3	19
25	4	2	3	3	4	5	21
26	4	3	4	3	3	5	22
27	4	3	5	3	3	5	23
28	4	3	5	3	5	3	23
29	4	4	5	3	5	4	25
30	4	3	3	3	5	4	22
31	4	5	3	3	2	2	19
32	4	5	2	3	2	2	18
33	4	4	2	3	2	5	20
34	4	4	4	3	3	4	22
35	4	4	4	3	3	3	21
36	4	4	5	3	2	2	20
37	4	3	3	3	4	2	19
38	4	4	3	3	2	5	21
39	4	4	3	3	5	5	24
40	4	4	2	3	3	5	21
41	4	4	2	3	4	5	22
42	4	5	4	3	5	5	26
43	4	4	4	3	4	4	23
44	4	3	5	3	5	4	24
45	4	4	3	3	4	4	22
46	4	5	3	4	3	3	22
47	4	4	2	5	5	3	23
48	4	3	3	5	5	3	23
49	4	2	4	3	5	3	21
50	4	5	5	3	4	2	23
51	4	4	5	3	4	2	22
52	4	3	5	3	4	3	22
53	4	4	4	5	4	4	25
54	4	4	4	4	3	4	23
55	4	2	4	3	2	4	19
56	4	2	3	4	2	3	18
57	4	3	3	3	2	3	18
58	4	4	3	5	3	3	22
59	4	4	3	3	3	5	22
60	4	2	3	3	4	4	20
61	4	2	4	5	5	3	23
62	4	3	3	4	5	3	22

63	4	4	2	3	4	3	20
64	4	4	2	5	2	3	20
65	4	4	3	4	4	3	22
66	4	3	2	3	2	3	17
67	4	4	3	5	5	3	24
68	4	4	4	5	4	3	24
69	4	4	4	4	5	3	24
70	4	4	3	3	4	3	21
71	4	3	3	3	3	3	19
72	4	4	4	4	4	3	23
73	4	4	3	4	5	3	23
74	4	4	3	4	5	3	23
75	4	4	4	5	3	4	24
76	4	3	3	4	5	4	23
77	4	3	3	3	5	4	22
78	4	5	3	4	4	3	23
79	4	3	4	5	4	3	23
80	4	3	3	3	5	4	22
81	4	4	4	4	4	5	25
82	4	4	3	4	5	5	25
83	4	4	3	3	5	5	24
84	4	4	3	2	4	3	20
85	4	3	4	3	5	3	22
86	4	5	5	5	3	5	27
87	4	4	4	5	4	6	27
88	4	3	5	5	2	2	21
89	4	3	5	5	2	2	21
90	4	4	3	4	2	3	20
91	4	4	3	3	5	5	24
92	4	3	5	5	5	5	27
93	4	2	5	4	3	5	23
94	4	3	5	3	3	4	22
95	4	3	3	4	5	4	23
96	4	5	3	5	4	2	23
97	4	5	3	5	4	2	23
98	4	3	5	5	3	4	24
99	4	2	3	4	3	4	20
100	4	3	3	4	3	4	21

Lampiran 1 hasil uji instrumen

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	TOTAL X1
X1	Pearson Correlati on	1	,101	,084	-,141	-,040	,116	-,122	-,116	,300**
	Sig. (2- tailed)		,318	,408	,163	,696	,249	,226	,251	,002
	N	100	99	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlati on	,101	1	-,062	-,096	-,139	-,030	,049	,107	,355**
	Sig. (2- tailed)	,318		,543	,342	,170	,765	,629	,293	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X3	Pearson Correlati on	,084	-,062	1	-,155	,102	-,060	,027	,002	,326**
	Sig. (2- tailed)	,408	,543		,123	,312	,553	,789	,983	,001
	N	100	99	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlati on	-,141	-,096	-,155	1	,050	-,020	,136	,053	,288**
	Sig. (2- tailed)	,163	,342	,123		,621	,844	,178	,604	,004
	N	100	99	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlati on	-,040	-,139	,102	,050	1	,269**	-,040	,196	,483**
	Sig. (2- tailed)	,696	,170	,312	,621		,007	,693	,050	,000
	N	100	99	100	100	100	100	100	100	100

X6	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	,116 ,249 100	- ,030 99	- ,060 100	- ,020 100	,269 ** 100	1 100	- ,245 100	- ,086 100	,339** ,001 100
X7	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	- ,122 100	,049 ,629 99	,027 ,789 100	,136 ,178 100	- ,040 100	- ,245 100	1 ,014 100	,058 ,566 100	,259** ,009 100
X8	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	- ,116 100	,107 ,293 99	,002 ,983 100	,053 ,604 100	,196 ,050 100	- ,086 100	,058 ,566 100	1 ,000 100	,452** ,000 100
TOTAL X1	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	,300 ** ,002 100	,355 ** ,000 100	,326 ** ,001 100	,288 ** ,004 100	,483 ** ,000 100	,339 ** ,001 100	,259 ** ,009 100	,452 ** ,000 100	1 100

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

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

Correlations

	X 2. 1	X 2. 2	X 2. 3	X 2. 4	X 2. 5	X 2. 6	X 2. 7	X 2. 8	X 2. 9	X 2. 10	X 2. 11	X 2. 12	X 2. 13	X 2. 14	TOT ALX 2
X2.1 Pears on Corre lation	1	,2 61 **	- ,0 90	,0 49	- ,0 92	,1 46	,0 93	,0 43	,0 92	- ,0 70	- ,0 43	,1 56	,0 69	,1 22	,385* *

	Sig. (2-tailed) N		,0 09	,3 72	,6 29	,3 64	,1 48	,3 56	,6 69	,3 61	,4 90	,6 70	,1 21	,4 94	,2 27	,000 100
X2.2	Pears on Corre lation Sig. (2-tailed) N	,2 61 **	1	- ,0 35	- ,0 91	- ,0 49	- ,1 14	- ,1 33	- ,1 12	,0 71	,0 37	- ,0 24	,1 01	,0 17	,0 36	,231* ,021 100
X2.3	Pears on Corre lation Sig. (2-tailed) N	- ,0 90	- ,0 35	1	,0 67	,2 01 *	,0 54	,1 54	,0 98	- ,1 37	,0 72	- ,0 16	- ,0 01	,0 26	,0 61	,315* ,001 100
X2.4	Pears on Corre lation Sig. (2-tailed) N	,0 49	- ,0 91	,0 67	1	,1 12	,0 24	,0 06	- ,0 33	,2 01 *	- ,0 91	,1 73	,1 27	,0 79	,1 71	,270* ,007 100

X2.5	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	- ,0 92	- ,0 49	,2 01 *	,1 12	1	,0 63	,0 52	- ,0 03	,0 16	,0 59	- ,0 09	,0 29	,0 92	,0 72	,318* *
		,3 64	,6 28	,0 45	,2 68		,5 33	,6 08	,9 75	,8 76	,5 63	,9 29	,7 75	,3 64	,4 74	,001
		10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	100
X2.6	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,1 46	- ,1 14	,0 54	,0 24	,0 63	1	,5 75 **	,2 49 *	,0 86	- ,0 03	,0 80	- ,0 15	,0 15	- ,0 61	,432* *
		,1 48	,2 57	,5 92	,8 11	,5 33		,0 00	,0 13	,3 96	,9 80	,4 30	,8 85	,8 85	,5 47	,000
		10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	100
X2.7	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,0 93	- ,1 33	,1 54	,0 06	,0 52	,5 75 **	1	,1 27	,1 49	,0 93	,1 81	,0 61	,0 98	,0 09	,510* *
		,3 56	,1 87	,1 26	,9 55	,6 08	,0 00		,2 09	,1 38	,3 60	,0 71	,5 48	,3 31	,9 32	,000
		10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	100
X2.8	Pears on Corre lation	,0 43	- ,1 12	,0 98	- ,0 33	- ,0 03	,2 49 *	,1 27	1	,0 24	- ,0 92	- ,0 75	- ,1 42	,0 79	,0 48	,261* *

	Sig. (2- tailed) N	,6 69 10 0	,2 66 10 0	,3 31 10 0	,7 46 10 0	,9 75 10 0	,0 13 10 0	,2 09 10 0		,8 11 10 0	,3 63 10 0	,4 57 10 0	,1 58 10 0	,4 34 10 0	,6 33 10 0	,009 100
X2.9	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,0 92 10 0	,0 71 10 0	- ,1 37 10 0	- ,2 01 * 10 0	,0 16 10 0	,0 86 10 0	,1 49 10 0	,0 24 10 0	1 10 0	- ,0 66 10 0	- ,0 12 10 0	- ,0 58 10 0	,1 23 10 0	,1 68 10 0	,281* 100
		,3 61 10 0	,4 86 10 0	,1 73 10 0	,0 45 10 0	,8 76 10 0	,3 96 10 0	,1 38 10 0	,8 11 10 0		,5 15 10 0	,9 09 10 0	,5 65 10 0	,2 22 10 0	,0 94 10 0	,005 100
X2.10	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	- ,0 70 10 0	,0 37 10 0	,0 72 10 0	- ,0 91 10 0	,0 59 10 0	- ,0 03 10 0	,0 93 10 0	,0 92 10 0	- ,0 66 10 0	1 10 0	- ,1 62 10 0	- ,0 70 10 0	,0 40 10 0	,0 33 10 0	,382 100
		,4 90 10 0	,7 12 10 0	,4 74 10 0	,3 69 10 0	,5 63 10 0	,9 80 10 0	,3 60 10 0	,3 63 10 0	,5 15 10 0		,1 08 10 0	,4 89 10 0	,6 92 10 0	,7 47 10 0	,070 100
X2.11	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	- ,0 43 10 0	- ,0 24 10 0	- ,0 16 10 0	,1 73 10 0	- ,0 09 10 0	,0 80 10 0	,1 81 10 0	,0 75 10 0	- ,0 12 10 0	- ,1 62 10 0	1 10 0	,1 69 10 0	- ,0 04 10 0	,0 28 10 0	,283* 100
		,6 70 10 0	,8 09 10 0	,8 75 10 0	,0 85 10 0	,9 29 10 0	,4 30 10 0	,0 71 10 0	,4 57 10 0	,9 09 10 0	,1 08 10 0		,0 94 10 0	,9 67 10 0	,7 85 10 0	,004 100

X2.12	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,1 56	,1 01	- ,0 01	,1 27	,0 29	- ,0 15	,0 61	- ,1 42	- ,0 58	- ,0 70	,1 69	1	,2 20 *	,0 54	,358* *
		,1 21	,3 15	,9 92	,2 07	,7 75	,8 85	,5 48	,1 58	,5 65	,4 89	,0 94		,0 28	,5 96	,000
		10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	100
X2.13	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,0 69	,0 17	,0 26	,0 79	,0 92	,0 15	,0 98	,0 79	,1 23	,0 40	- ,0 04	,2 20 *	1	,1 51	,425* *
		,4 94	,8 63	,7 97	,4 36	,3 64	,8 85	,3 31	,4 34	,2 22	,6 92	,9 67	,0 28		,1 34	,000
		10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	100
X2.14	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,1 22	,0 36	,0 61	,1 71	,0 72	- ,0 61	,0 09	,0 48	,1 68	,0 33	,0 28	,0 54	,1 51	1	,400* *
		,2 27	,7 24	,5 49	,0 90	,4 74	,5 47	,9 32	,6 33	,0 94	,7 47	,7 85	,5 96	,1 34		,000
		10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	100
TOTAL X2	Pears on Corre lation	,3 85 **	,2 31 *	,3 15 **	,2 70 **	,3 18 **	,4 32 **	,5 10 **	,2 61 **	,2 81 **	,1 82	,2 83 **	,3 58 **	,4 25 **	,4 00 **	1

Sig. (2- tailed)	,0 00	,0 21	,0 01	,0 07	,0 01	,0 00	,0 00	,0 09	,0 05	,0 70	,0 04	,0 00	,0 00	,0 00	
N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	100

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

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL Y
Y1	Pearson Correlation	1	,058	-,090	-,056	-,117	,021	,0361
	Sig. (2-tailed)		,567	,371	,577	,247	,832	,719
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,058	1	-,138	-,051	,015	-,171	,292**
	Sig. (2-tailed)	,567		,172	,613	,883	,088	,003
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	-,090	-,138	1	-,018	,109	,033	,446**
	Sig. (2-tailed)	,371	,172		,860	,282	,746	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	-,056	-,051	-,018	1	-,021	-,023	,365**
	Sig. (2-tailed)	,577	,613	,860		,837	,822	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	-,117	,015	,109	-,021	1	,126	,582**
	Sig. (2-tailed)	,247	,883	,282	,837		,213	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	,021	-,171	,033	-,023	,126	1	,469**
	Sig. (2-tailed)	,832	,088	,746	,822	,213		,000

N		100	100	100	100	100	100	100
TOT	Pearson							
ALY	Correlation	,036	,292**	,446**	,365**	,582**	,469**	1
	Sig. (2-tailed)	,719	,003	,000	,000	,000	,000	
N		100	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 2 Reabilitas

Hasil Uji Reabilitas

Variabel X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,802	8

Variabel X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,362	14

Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha ^a	N of Items
,708	6

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,15973755
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,092
	Negative	-,086
Test Statistic		,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,137 ^c

a. Test distribution is Normal.

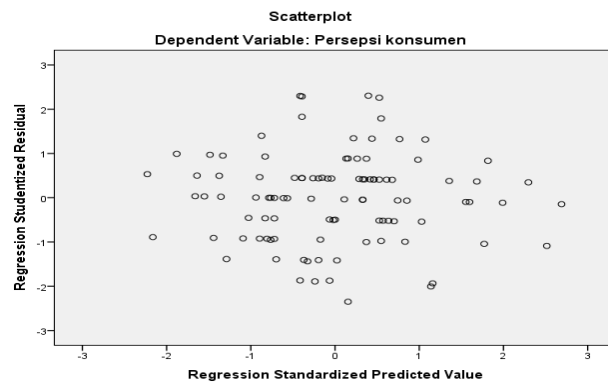
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	,999	1,001
	Pengalaman Konsumen	,999	1,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien



Uji berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20,833	3,350		6,220	,000
Kualitas pelayanan	,326	,078	,034	,335	,000
Pengalaman konsumen	,349	,050	,019	,189	,003

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20,833	3,350		6,220	,000
Kualitas pelayanan	,326	,078	,034	3,335	,000
Pengalaman konsumen	,349	,050	,019	2,189	,003

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,414 ^a	,624	,359	2,18242

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, pengalaman konsumen

Lampiran 3 Distribusi Nilai t Tabel

Distribusi Nilai t_{tabel}

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649

18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744	91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738	92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733	93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728	94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724	95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719	96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715	97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712	98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708	99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701	101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698	102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695	103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692	104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690	105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630

46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687	106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685	107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682	108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680	109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678	110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676	111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674	112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672	113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670	114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668	115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667	116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665	117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663	118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662	119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

Lampiran 4 Distribusi Nilai F Tabel

Distribution Nilai Tabel $F_{0,05}$

Degrees of freedom for Nominator

Degrees of freedom for Denominator	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	∞
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254
2	18,5	19,0	19,2	19,2	19,3	19,3	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5
3	10,1	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,74	8,70	8,66	8,64	8,62	8,59	8,57	8,55	8,53
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,91	5,86	5,80	5,77	5,75	5,72	5,69	5,66	5,63
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,68	4,62	4,56	4,53	4,50	4,46	4,43	4,40	4,37
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,00	3,94	3,87	3,84	3,81	3,77	3,74	3,70	3,67
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,57	3,51	3,44	3,41	3,38	3,34	3,30	3,27	3,23
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,28	3,22	3,15	3,12	3,08	3,04	3,01	2,97	2,93
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,07	3,01	2,94	2,90	2,86	2,83	2,79	2,75	2,71
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,91	2,85	2,77	2,74	2,70	2,66	2,62	2,58	2,54
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,79	2,72	2,65	2,61	2,57	2,53	2,49	2,45	2,40
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,69	2,62	2,54	2,51	2,47	2,43	2,38	2,34	2,30
13	4,67	3,81	3,41	3,13	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,60	2,53	2,46	2,42	2,38	2,34	2,30	2,25	2,21
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,53	2,46	2,39	2,35	2,31	2,27	2,22	2,18	2,13
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,48	2,40	2,33	2,29	2,25	2,20	2,16	2,11	2,07
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,42	2,35	2,28	2,24	2,19	2,15	2,11	2,06	2,01
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,38	2,31	2,23	2,19	2,15	2,10	2,06	2,01	1,96

18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,34	2,27	2,19	2,15	2,11	2,06	2,02	1,97	1,92
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,31	2,23	2,16	2,11	2,07	2,03	1,98	1,93	1,88
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,28	2,20	2,12	2,08	2,04	1,99	1,95	1,90	1,84
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,25	2,18	2,10	2,05	2,01	1,96	1,92	1,87	1,81
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,23	2,15	2,07	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,78
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,20	2,13	2,05	2,01	1,96	1,91	1,86	1,81	1,76
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,18	2,11	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,79	1,73
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,16	2,09	2,01	1,96	1,92	1,87	1,82	1,77	1,71
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,09	2,01	1,93	1,89	1,84	1,79	1,74	1,68	1,62
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,00	1,92	1,84	1,79	1,74	1,69	1,64	1,58	1,51
50	4,08	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,02	1,95	1,87	1,78	1,74	1,69	1,63	1,56	1,50	1,41
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,92	1,84	1,75	1,70	1,65	1,59	1,53	1,47	1,39
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,85	1,80	1,68	1,63	1,57	1,51	1,46	1,40	1,28
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,83	1,75	1,66	1,61	1,55	1,50	1,43	1,35	1,22
∞	3,84	3,00	2,60	2,37	2,21	2,10	2,01	1,94	1,88	1,83	1,75	1,67	1,57	1,52	1,46	1,39	1,32	1,22	1,00

- **Gambar Dokumentasi 1**



Keterangan : Pemilihan Lokasi Penelitian

- **Gambar Dokumentasi 2**



Keterangan : Berbicara Kepada Kepala Puskesmas Sendana Mengenai Izin Penelitian

- **Gambar Dokumentasi 3**



Keterangan : Berbicara Kepada Pasien Seperti Apa Pendapat Mereka Mengenai Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Saat Memeriksa Kesehatan Di Puskesmas Sendana

- **Gambar Dokumentasi 4**



Keterangan : Tampak Depan Puskesmas Sendana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Elfa Gita Nuari adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir di Somba pada tanggal 12 Januari 2002 dari pasangan Bapak Hasraruddin dan Ibu Rosita, sebagai anak kedua dari 4 bersaudara. Penulis menempuh Pendidikan dimulai dari SDN 3 Somba, kemudian melanjutkan ke SMP MANDIRI Borong Raya Makassar selama 2 tahun, lalu kemudian saat duduk di bangku SMP kelas 9, penulis memutuskan untuk pindah sekolah ke kampung tepatnya di MTS DDi Somba, lalu kemudian melanjutkan ke SMAN 1 SENDANA. Hingga akhirnya menempuh Pendidikan di perguruan tinggi Universitas Sulawesi Barat (UNSULBAR), Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen. Selama menempuh Pendidikan penulis banyak mendapatkan pengalaman hidup yang sangat bermanfaat, baik pengalaman akademik maupun non-akademik.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak Terima Kasih kepada kedua orang tua, saudara, keluarga, terutama kepada kakek dan nenek yang sangat penulis cintai, dan seluruh orang yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik atas bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing yaitu bapak **Dr. Wahyu Maulid Adha, S.E., M.M** dan bapak **Erwin, S.E., M.M**. Kemudian penulis juga mengucapkan Terima Kasih kepada Bapak dan Ibu penguji yaitu bapak **Dr. Badirun Basir, S.Kom., M.M** dan ibu **Arlistria Muthmainnah, S.E., M.M** serta ibu **Wulan Ayuandiani, S.E., M.M** selaku penguji yang bersedia memberikan berbagai saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Pesan penulis “Jika kita merasa hidup kita dalam kesulitan maka selalu percayalah bahwa pertolongan Allah SWT akan senantiasa menyertai seorang hamba, selama hambanya tersebut menolong sesama saudaranya”.