

ABSTRACT

Dadan Pratama, No.BP 15101155310479, Management (2020), The Effect of Service Quality, Facilities and Location on Patient Satisfaction at the Sialang Health Center in Dharmasraya Regency, under the guidance of Mr. Ronni Andri Wijaya, SE, MM and Mr. Ramdani Bayu Putra, SE, MM

This study aims to determine how much influence the Quality of Service, Facilities and Location on Patient Satisfaction in the Sialang Health Center in Dharmasraya District. This study consists of three Independent variables namely Service Quality, Facilities and Location and one Dependent Patient Satisfaction variable. The analytical method used is correlation analysis and multiple regression. The method of collecting data in this study was to use a questionnaire filled out by respondents, namely patients at the Sialang Health Center in Dharmasraya Regency.

The results obtained by the partial test (t test) obtained: (a) That there is a positive and significant influence on the Quality of Service Patient Satisfaction. (b) That there is a positive and significant influence of the Facility on Patient Satisfaction. (c) That there is a positive and significant influence on Service Quality on Patient Satisfaction (d) That there is a positive and significant influence on Service Quality, Facilities and Locations on Patient Satisfaction. And based on the coefficient of determination test (R²) the value is 0.708. This shows that the magnitude of the percentage contribution of the variable Service Quality, Facilities and Location to Patient Satisfaction is 0.708 or 70.8% while the remaining 29.2% is determined by other variables not analyzed in the model in this study.

Finally, the authors suggest to the Sialang Health Center District Dharmasraya to be able to improve the Quality of Services, Facilities and Location

Keywords: Service Quality, Facilities, Location and Patient Satisfaction

ABSTRAK

Dadan Pratama, No.BP 15101155310479, Manajemen (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya, dibawah bimbingan Bapak Ronni Andri Wijaya, SE, MM dan Bapak Ramdani Bayu Putra, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel Independen yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi dan satu variabel Dependent Kepuasan Pasien. Metode analisis yang digunakan adalah analisis korelasi dan regresi berganda. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu pasien Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya.

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan Uji Parsial (Uji t) diperoleh: (a) Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. (b) Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. (c) Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (d) Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien. Dan berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) nilainya adalah 0,708. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase kontribusi variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,708 atau 70,8% sedangkan sisanya sebesar 29,2% ditentukan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam model pada penelitian ini.

Akhirnya penulis menyarankan kepada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya untuk dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Pasien