

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,</b>	
<b>DAN HIPOTESIS</b> .....	11
2.1 Kajian Pustaka .....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	
Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.2 Kepercayaan .....	17
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan .....	17
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan .....	19
2.1.2.3 Indikator Kepercayaan .....	20
2.1.3 Kepuasan Pasien .....	21
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien .....	21
2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi	
Kepuasan Pasien .....	22
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pasien .....	23

2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran .....	28
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) .....	29
2.3.2 Hubungan Kepercayaan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) .....	30
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	32
2.4 Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Metode yang Digunakan .....	36
3.2 Desain Penelitian.....	37
3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.4 Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data.....	35
3.4.1 Sumber Data .....	42
3.5 Populasi dan Sampel .....	44
3.5.1 Populasi .....	44
3.5.2 Sampel .....	35
3.6 Teknik Pengolahan Data, Analisis Data dan Hipotesis Statistik.....	46
3.6.1 Teknik Pengolahan Data .....	46
3.6.2 Analisis Data .....	47
3.6.3 Hipotesis Statistik .....	49
3.7 Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	50
3.7.1 Uji Validitas .....	50
3.7.2 Uji Realibilitas .....	51
3.8 Waktu dan Tempat Penelitian .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	53
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
4.1.1.1 Profil UPTD Puskesmas Sadananya .....	53

4.1.1.2	Visi UPTD Puskesmas Sadananya .....	54
4.1.1.3	Misi UPTD Puskesmas Sadananya .....	55
4.1.1.4	Motto dan Tata Nilai UPTD Puskesmas Sadananya .....	56
4.1.1.5	Tujuan UPTD Puskesmas Sadananya .....	57
4.1.1.6	Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Sadananya....	57
4.1.1.7	Sarana dan Prasarana UPTD Puskesmas Sadananya.	58
4.1.2	Karakteristik Responden .....	61
4.1.2.1	Karakteristik Jenis Kelamin .....	61
4.1.2.2	Karakteristik Usia .....	62
4.1.2.3	Karakteristik Pekerjaan .....	63
4.1.3	Deskripsi Variabel yang Diteliti .....	64
4.1.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
4.1.3.2	Deskripsi Variabel Kepercayaan .....	82
4.1.3.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien .....	92
4.1.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	103
4.1.4.1	Uji Validitas .....	103
4.1.4.2	Uji Reliabilitas.....	105
4.1.5	Uji Hipotesis (Uji t) .....	105
4.2	Pembahasan .....	110
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien .....	110
4.2.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien .....	112
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien .....	113
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>116</b>
5.1	Simpulan .....	116
5.2	Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Data Pasien UPTD Puskesmas Sadananya Tahun 2022 dan 2023 .....	5
1.2 Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Sadananya Tahun 2021, 2022 dan 2023 .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
3.1 Operasional Variabel Penelitian .....	40
3.2 Data Kunjungan Pasien .....	44
3.3 Skala Penilaian .....	47
3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	48
3.5 Jadwal Penelitian .....	52
4.1 Sarana UPTD Puskesmas Sadananya .....	59
4.2 Prasarana UPTD Puskesmas Sadananya .....	60
4.3 Jenis Kelamin Responden .....	61
4.4 Usia Responden .....	62
4.5 Pekerjaan Responden .....	63
4.6 Puskesmas Memiliki Kondisi Bangunan yang Menarik.....	64
4.7 Ruangan Selalu Bersih, Rapi, dan Nyaman .....	65
4.8 Peralatan Penunjang Kegiatan Operasional yang Lengkap .....	66
4.9 Karyawan Puskesmas Sadananya Berpenampilan Rapi .....	67
4.10 Karyawan Puskesmas Selalu Ramah Saat Memberikan Pelayanan Kepada Pasien .....	68
4.11 Karyawan Puskesmas Selalu Berusaha Untuk Mengerti Keinginan dan Kebutuhan Pasien .....	69
4.12 Puskesmas Memberikan Pelayanan Sesuai yang Dijanjikan .....	70
4.13 Puskesmas Memberikan Tanggung Jawab Berupa Permohonan Maaf dan Upaya Penyelesaian Masalah dalam Pelayanan .....	71
4.14 Puskesmas Dapat Mendiagnosa Pasien dengan Akurat	

dan Melakukan Penanganan yang Tepat.....	72
4.15 Karyawan Puskesmas Bersedia Membantu Pasien yang Mengalami Kesulitan Secara Sukarela .....	73
4.16 Pasien Tidak Perlu Menunggu Terlalu Lama untuk Memperoleh Pelayanan .....	74
4.17 Karyawan Puskesmas Memberikan Pelayanan Kepada Pasien dengan Sopan, Santun, dan Professional .....	75
4.18 Karyawan Memiliki Pengetahuan yang Luas Mengenai Semua Hal Tentang Puskesmas .....	76
4.19 Puskesmas Mampu Memberikan Jaminan dan Kepercayaan Kepada Pasien untuk Tetap Berobat Ke Puskesmas Sadananya .....	77
4.20 Pasien Merasa Aman Selama Berobat di Puskesmas, Karena Memiliki Reputasi yang Baik .....	78
4.21 Rekapitulasi Hasil Penelitian terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ..	79
4.22 Pedoman Interpretasi tentang Kualits Pelayanan Kesehatan.....	81
4.23 Puskesmas Mampu Melayani Pasien Selama 7 Jam .....	83
4.24 Puskesmas Menyediakan Peralatan Medis yang Lengkap .....	83
4.25 Puskesmas Mampu Memberikan Rasa Aman dan Nyaman Selama Berobat.....	84
4.26 Puskesmas Tetap Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Diluar Jam Kerja .....	85
4.27 Puskesmas Menerima Pasien yang Menggunakan Askes, Jamkesmas, Maupun Mandiri .....	86
4.28 Puskesmas Tidak Melakukan Mal Praktik Terhadap Pasien .....	87
4.29 Puskesmas Memberikan Obat yang Harganya Terjangkau dan Sesuai dengan Penyakit Pasien .....	88
4.30 Puskesmas Memberikan Obat yang Harganya Terjangkau dan Sesuai dengan Penyakit Pasien .....	89
4.31 Rekapitulasi Hasil Penelitian Terhadap Variabel Kepercayaan .....	90
4.32 Pedoman Interpretasi tentang Kepercayaan .....	92

4.33 Pelayanan yang Diberikan Sesuai Dengan Keinginan Pasien .....	93
4.34 Selama Berobat di Puskesmas Pasien Selalu Dilayani oleh Karyawan yang Professional .....	94
4.35 Fasilitas yang Ada Sesuai dengan Harapan .....	95
4.36 Lokasi Puskesmas yang Strategis Sehingga Memudahkan Pasien untuk Datang .....	96
4.37 Proses Administrasi yang Mudah dan Cepat .....	97
4.38 Saya Akan Menyarankan Kepada Orang Lain untuk Berobat ke Puskesmas Sadananya Karena Pelayanan yang baik .....	98
4.39 Saya Akan Menyarankan Kepada Orang Lain untuk Berobat ke Puskesmas Sadananya Karena Peralatan Medis yang Lengkap .....	99
4.40 Saya Akan Menyarankan Kepada Orang Lain untuk Memanfaatkan Puskesmas Sadananya Karena Fasilitas yang Menarik .....	100
4.41 Rekapitulasi Hasil Penelitian terhadap Variabel Kepuasan Pasien ...	101
4.42 Pedoman Interpretasi tentang Kepuasan Pasien .....	103
4.43 Hasil Uji Validitas .....	104
4.44 Hasil Uji Reliabilitas .....	105
4.45 Uji Hipotesis (Uji t) .....	106
4.46 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	108
4.47 Analisis Varian ( <i>Analysis of Varians</i> ) .....	109

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Paradigma Penelitian .....	34
3.1 Desain Penelitian .....	38
4.1 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Sadananya.....	58
4.2 Hasil Penelitian .....	109