

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
POLIKLINIK PRATAMA BIDDOKKES POLDA METRO JAYA**



**MULYA DAUD RAMADHAN
NIM: 1905421046**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi dan Sebagian Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sain Terapan**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2024**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Poliklinik Pratama Biddokkes Polda Metro Jaya sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.

Penulisan menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini banyak pihak yang terlibat dan membantu penulis baik secara moril ataupun material untuk menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Maryam, M. Si. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
3. Yanita Ella N.C., S.A.B., M.Si. Selaku Ketua Program Studi D4 Administrasi Bisnis
4. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan tulus dan sabar dalam memberikan arahan, perhatian, dan dukungan kepada penulis sehingga akhirnya dapat selesai proposal skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar Politeknik Negeri Jakarta khususnya jurusan Administrasi Niaga yang telah banyak memberi ilmu pembelajaran kepada penulis selama perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta
6. Kepada Ayah dan Ibu yang selalu memberi doa, dukungan, motivasi, serta jerih payah yang tidak ada henti-hentinya kepada penulis selama ini.
7. Kepada keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan serta motivasi yang tidak ada henti-hentinya kepada penulis selama ini.

8. Teman-teman yang memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi bantuan dan semangat dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun sebagai bahan evaluasi demi menyempurnakan proposal skripsi ini. Dengan harapan, proposal skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan ilmu bagi para pembaca.

Jakarta,.....2024

Yang membuat pernyataan,

Mulya Daud Ramadhan

NIM 1905421046

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Identifikasi Masalah	7
1.3.Batasan Masalah	8
1.4.Perumusan Masalah	8
1.5.Tujuan Penelitian	9
1.6.Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORETIK	
2.1.Kepuasan Pasien	11
2.1.1. Pengertian Kepuasan.....	11
2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	12
2.1.3. Manfaat Kepuasan Konsumen	12
2.1.4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.5. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.6. Fungsi Poliklinik.	15
2.2.Kualitas Pelayanan	16
2.2.1. Pengertian pelayanan	16
2.2.2. Pengertian kualitas	19
2.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.2.4. Pengertian produk jasa	24
2.2.5. Ciri-ciri produk jasa	25
2.3.Fasilitas Poliklinik	27

2.3.1. Pengertian Fasilitas	27
2.3.2. Unsur–unsur fasilitas.....	28
2.3.3. Indikator Fasilitas.....	29
2.4.Kerangka Penelitian/ Jurnal yang Relevan.....	29
2.5.Deskripsi Konseptual.....	34
2.6.Perumusan Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.Tempat dan waktu penelitian.....	36
3.1.1. Tempat Penelitain.....	36
3.1.2. Waktu Penelitian	36
3.2.Metode Penelitian	37
3.3.Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1. Populasi	37
3.3.2. Sampel.....	38
3.4.Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.Instrumen Penelitian.....	40
3.5.1. Instrumen Kualitas Pelayanan.....	40
3.5.2. Instrumen Fasilitas.....	42
3.5.3. Instrumen Kepuasan Pasien.....	43
3.5.4. Kalibrasi instrument.....	44
3.6.Teknik Pengolahan Data.....	46
3.7.Teknik Analisis Data.....	47
3.7.1. Analisis Deskriptif	47
3.7.2. Teknik Pengujian Persyaratan Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.Waktu dan Tempat Penelitian.....	57
4.2.Hasil Instrumen.....	59
4.3.Karakteristik Responden.....	64
4.4.Analisis Tanggapan Responden.....	68

4.5.Hasil Analisis Data	89
4.6.Pembahasan	101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Kesimpulan.....	105
5.2.Saran	106

DAFTAR PUSTAKA