

ABSTRAK

Rezza Ferdi Karnawan, NPM. 15510483. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di UPT. Puskesmas Martubung Medan. Skripsi. Universitas Dharmawangsa. 2019.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi kerja terhadap tingkat kepuasan pasien dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi kerja secara bersama – sama terhadap tingkat kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Martubung Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 76 orang pasien.

Hasil dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien karyawan yang ditunjukkan $t_{hitung} (3.156) > t_{tabel} (1,992)$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial bahwa ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Terdapat pengaruh positif Lokasi terhadap Kepuasan Pasien karyawan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,204) > t_{tabel} (1,992)$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial bahwa ada pengaruh signifikan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien. Pengujian yang dilakukan secara simultan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Lokasi kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien UPT. Puskesmas Martubung. Dengan Nilai koefisien determinasi yang diperoleh R^2 sebesar 0,335 atau 33,5 % yang artinya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien karyawan, sedangkan sisanya 66,5% variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini, misalnya fasilitas, brand image dan variabel lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Pasien