

**FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI  
KLINIK HUSADA MULIA LUMAJANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
Memperoleh gelar sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen



**Mohamad Nurul Huda  
NIM : 214121831**

**PROGRAM SARJANA STRATA 1  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
WIDYA GAMA LUMAJANG  
2018**

**FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI  
KLINIK HUSADA MULIA LUMAJANG**

**ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat causal (sebab akibat). Penelitian bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Klinik Husada Mulia Lumajang baik secara parsial maupun simultan. Hasil kuesioner terhadap 30 responden menggunakan analisis regresi linier berganda adalah tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS dan terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Klinik Husada Mulia. Fungsi regresi linier berganda yang dihasilkan adalah  $Y=11,305+0,413X_1+0,021X_2$ . Hasil koefisien determinasi menunjukkan 26,1% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan sisanya yaitu 73,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya menggunakan kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Diharapkan variabel lain dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya pada periode dan tempat yang berbeda.

**Kata Kunci:** *fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan pasien BPJS kesehatan*

# **THE EFFECT OF FACILITY AND SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION OF THE INDONESIAN NATIONAL HEALTH CARE INSURANCE PARTICIPANT AT KLINIK HUSADA MULIA LUMAJANG**

## **ABSTRACT**

*This research is a quantitative research by looking for associative relationship which is causal. This research aimed to know the effect of the facility and service quality on patient satisfaction of the Indonesian National Health Care Insurance Participant at Klinik Husada Mulia Lumajang either partially or simultaneously. The results of questionnaires of 30 respondents by using multiple linear regression analysis are there is no effect of service quality on patient satisfaction of the Indonesian National Health Care Insurance participant and there is effect of facility on patient satisfaction of the Indonesian National Health Care Insurance participant at Klinik Husada Mulia Lumajang. The multiple linear regression function generated is  $Y=11,305+0.413X_1+0.021X_2$ . The result of determination coefficient shows that 26,1% patient satisfaction can be explained by independent variable that is service quality and facility, while the rest of that is 73,9% of patient satisfaction influenced by other variables not examined in this research. The limitation of this research is only using facility and service quality as the factors that influence patient satisfaction level. Other variable expected to be examined by next researcher in different period and place.*

**Keywords:** *facility, service quality, patient satisfaction, The Indonesian National Health Care Insurance*