

## ABSTRAK

Amalia, Sisca. 2020. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Sumberasih Kabupaten Probolinggo.” Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menganalisis pengaruh secara simultan antara dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Sumberasih Kabupaten Probolinggo. 2) Untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati), dan kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Sumberasih Kabupaten Probolinggo.

Peneliti menggunakan deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal dan mengambil sampel sebanyak 60 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah uji kuesioner yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji determinasi, uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan uji dominan.

Hasil penelitian uji validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan valid yaitu diatas 0.254 dan hasil penelitian uji reliabilitas menunjukkan hasil reliabel yaitu diatas 0.60. Uji Normalitas menunjukkan data terdistribusi normal. Uji Multikolinieritas menunjukkan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) tidak terdapat kolerasi antar variabel independen atau model regresi bebas dari multikolinieritas. Uji Heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Autokorelasi menunjukkan tidak terjadi autokorelasi. Uji F menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan (Y) dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $9.735 > 2.50$ ) (sig.  $0.000 < 0.05$ ). Uji t menunjukkan bahwa variabel keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) yaitu dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.431 \geq 2.026$ ) (sig.  $0.002 \leq 0.025$ ). Dan variabel daya tanggap ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  ( $2.701 \geq 2.026$ ) (sig.  $0.005 \leq 0.025$ ). Variabel jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  ( $2.500 \geq 2.026$ ) (sig.  $0.018 \leq 0.025$ ). Variabel bukti langsung berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  ( $2.600 \geq 2.026$ ) (sig.  $0.019 \leq 0.025$ ). Variabel empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  ( $3.415 \geq 2.026$ ) (sig.  $0.002 \leq 0.025$ ). Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2017), Wulandari (2017) dan Umayya (2017).

**Kata kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.**

## ABSTRACT

*Amalia, Sisca. 2020. "The Effect of Service Quality Dimensions on Outpatient Satisfaction at Sumberasih Health Center, Probolinggo Regency." Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.*

*The purpose of this study is 1) To analyze the simultaneous influence between dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, direct evidence, empathy) on Outpatient Satisfaction at Sumberasih Health Center in Probolinggo District. 2) To analyze the partial effect between dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, direct evidence, empathy), and trust in Outpatient Satisfaction at Sumberasih Health Center in Probolinggo District.*

*Researchers used descriptive with a causal associative approach and took a sample of 60 respondents, the method of data collection using a questionnaire and sampling techniques using random sampling. The analytical tool used was a questionnaire test consisting of validity and reliability tests, classic assumption tests, multiple regression tests, determination tests, hypothesis tests consisting of  $t$  tests,  $F$  tests and dominant tests.*

*The results of the validity test showed that all items were valid questions above 0.254 and the results of the reliability test showed reliable results that were above 0.60. Normality test shows that data is normally distributed. Multicollinearity test shows the independent variable ( $X$ ) and the dependent variable ( $Y$ ) there is no correlation between the independent variables or the regression model free from multicollinearity. Heteroscedasticity test showed there was no heteroscedasticity. Autocorrelation test showed no autocorrelation. The  $F$  test shows that the independent variables simultaneously influence satisfaction ( $Y$ ) with the value of  $F_{count} > F_{table}$  ( $9,735 > 2.50$ ) (sig.  $0,000 < 0.05$ ).  $T$  test shows that the reliability variable partially influences satisfaction ( $Y$ ) with  $t_{count} > t_{table}$  ( $2,431 \geq 2,026$ ) (sig.  $0.002 \leq 0.025$ ). And the responsiveness variable ( $X_2$ ) partially influences satisfaction ( $Y$ ) with the value of  $t_{count} \geq t_{table}$  ( $2,701 \geq 2,026$ ) (sig.  $0.005 \leq 0.025$ ). The guarantee variable has a partial effect on satisfaction ( $Y$ ) with a  $t_{count}$  Nilai  $t$  table ( $2,500 \geq 2,026$ ) (sig.  $0.018 \leq 0.025$ ). The direct evidence variable partially influences satisfaction ( $Y$ ) with the  $t$ -value  $\geq t_{table}$  ( $2,600 \geq 2,026$ ) (sig.  $0.019 \leq 0.025$ ). Empathy variable partially effect on satisfaction ( $Y$ ) with  $t_{count} \geq t$  table ( $3,415 \geq 2,026$ ) (sig.  $0.002 \leq 0.025$ ). This study supports the results of research conducted by Susanti (2017), Wulandari (2017) and Umayya (2017).*

**Keywords: Dimensions of Service Quality and Satisfaction.**