

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KESEHATAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS SIBOLANGIT**

SKRIPSI

Oleh:

AGNESIA FIDELIA BR TARIGAN

2202020037



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2026**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KESEHATAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS SIBOLANGIT**

SKRIPSI

DISUSUN DAN DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SYARAT-SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN PADA
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS QUALITY

Oleh :

AGNESIA FIDELIA BR TARIGAN

2202020037



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY**

MEDAN

2026

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agnesia Fidelia Br Tarigan

NPM : 2202020037

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sibolangit” merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.



Agnesia Fidelia Br Tarigan

NPM.2202020037

SURAT PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sibolangit
Nama : AGNESIA FIDELIA BR TARIGAN
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 11 Maret 2026

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Vina Maria Ompusunggu,S.Sos.,MSP
NIP.0107038901

Pembimbing Pendamping



Rikawati Ginting Munthe S.E.,M.Si
NIP.0114028003

Ketua Program Studi Manajemen



Rikawati Ginting Munthe S.E.,M.Si

NIP.0114028003

Dekan Fakultas Sosial dan
Hukum
Universitas Quality



Vina Maria

Ompusunggu,S.Sos.,MSP

NIP.0107038901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sibolangit”, tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality Medan. Banyak sudah dukungan dan bantuan yang penulis dapatkan dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari skripsi tidak akan selesai tanpa dukungan, bantuan dan kemudahan yang diperoleh oleh penulis. Untuk itu, rasa hormat dan ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden Symbolon, S.Si., M.Pd selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin-angin, S.Pd., M.Pd, selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, pengarahan, perhatian serta masukan yang sangat berguna kepada penulis selama penulisan laporan hasil penelitian ini.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality, sekaligus sebagai Pendamping II yang telah menyediakan waktu

dan tenaga serta bimbingan, perhatian dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga tersusun dengan baik dan benar.

5. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan kritik, saran, serta masukan yang sangat membangun demi kesempurnaan skripsi ini dan sesuai dengan kaidah ilmiah yang berlaku.
6. Bapak Samuel Tenang Ukur Ardianta S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Moral Etik dan selaku Penguji II yang telah memberikan banyak bimbingan serta arahan kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Sosial dan Hukum beserta staff pegawai, yang telah membantu penulis menyelesaikan urusan perkuliahan dan memberikan ilmunya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepala Puskesmas UPT Puskesmas Sibolangit Kecamatan Sibolangit, Bapak Dr Joner Simbolon selaku Kepala Puskesmas, dan Ibu Endang Nawarita SKM,MK selaku Ketua Tata Usaha di Puskesmas Sibolangit, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan Penelitian di Puskesmas Sibolangit.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta Bapak Ponten Tarigan dan Ibu Betti Br Sembiring, atas doa, dukungan, semangat, motivasi, bimbingan, nasehat dan pengorbanan serta kasih sayang yang selalu dicurahkan selama ini sehingga penulis dapat selalu kuat menjalani setiap rintangan dan proses dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada yang terkasih saudara penulis Nov Pranata Tarigan,

Anastanius Basanio Tarigan, Novita Teresia Br Tarigan, A.Md.Kep yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

11. Kepada Hana Wulandari Manik, Miftahul Jannah, Nazilla Balqis, Dila Rahmadani Saragih, selaku sahabat penulis yang sudah melewati banyak suka dan duka dalam perkuliahan, selalu memberikan masukan dan dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
12. Kepada teman-teman di Manajemen 2A42 yang sudah bersama-sama berjuang menyelesaikan pendidikan diperguruan tinggi ini. Serta banyak pihak yang telah membantu yang tidak penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga laporan hasil penelitian skripsi ini bermanfaat bagi pembaca, terimakasih.

Medan, Januari 2026

Penulis



Agnesia Fidelia

NPM.2202020037

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | 1 |
| BAB I | 2 |
| PENDAHULUAN | 2 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 2 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 4 |
| 1.3 Batasan Masalah | 4 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB II | 6 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Kerangka Teoritis..... | 6 |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan | 6 |
| 2.1.2 Tujuan Kualitas Layanan | 7 |
| 2.1.3 Indikator Kualitas Layanan..... | 8 |
| 2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan..... | 9 |
| 2.2 Pengertian Kepuasan Masyarakat | 11 |
| 2.2.1 Pentingnya Kepuasan Masyarakat | 11 |
| 2.2.2 Tujuan Kepuasan Masyarakat..... | 11 |
| 2.2.3 Indikator Kepuasan Masyarakat | 12 |
| 2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.... | 12 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu | 13 |
| 2.4 Kerangka Berpikir | 16 |
| 2.5 Definisi Operasional..... | 17 |
| 2.6 Hipotesis Penelitian | 18 |
| BAB III | 19 |

| | |
|--|-----------|
| METODE PENELITIAN | 19 |
| 3.1 Tempat dan Waktu..... | 19 |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian | 20 |
| 3.2.1 Populasi..... | 20 |
| 3.2.2 Sampel | 20 |
| 3.3 Jenis Penelitian | 20 |
| 3.4 Prosedur Penelitian..... | 21 |
| 3.5 Instrumen Penelitian..... | 21 |
| 3.6 Analisis Data..... | 21 |
| 3.6.1 Uji Validitas..... | 22 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 22 |
| 3.6.3 Uji Normalitas | 22 |
| 3.6.4 Uji Heteroskedastisitas | 23 |
| 3.6.5 Uji Linieritas..... | 23 |
| 3.6.6 Analisis Regresi Sederhana | 24 |
| 3.7 Uji Hipotesis | 24 |
| 3.7.1 Uji Parsial (uji t)..... | 24 |
| 3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R ²)..... | 24 |
| BAB IV | 26 |
| HASIL PEMBAHASAN | 26 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 26 |
| 4.1.1 Profil Puskesmas Sibolangit | 26 |
| 4.1.2 Visi dan Misi..... | 26 |
| 4.2 Deskripsi Data Penelitian | 27 |
| 4.2.1 Jumlah Responden..... | 27 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden..... | 27 |
| 4.2.3 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X)..... | 30 |
| 4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) | 35 |
| 4.3 Hasil Penelitian | 38 |
| 4.3.1 Uji Validitas..... | 38 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 41 |
| 4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 42 |
| 4.4.1 Uji Normalitas | 42 |
| 4.4.2 Uji Heteroskedastisitas | 45 |
| 4.4.3 Uji Linearitas | 47 |
| 4.4.5 Uji Regresi Sederhana | 48 |
| 4.5 Uji Hipotesis | 48 |
| 4.5.1 Uji Parsial (T-test) | 48 |
| 4.5.2 Uji Koefisien Determinasi | 49 |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian | 50 |
| BAB V..... | 53 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 53 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| 5.1 Kesimpulan..... | 53 |
| 5.2 Saran..... | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA | 55 |
| LAMPIRAN..... | 58 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| Tabel 2. 2 Defenisi Operasional..... | 16 |
| Tabel 3. 1 Rencana dan Waktu Penelitian | 18 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 27 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 28 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 28 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas X | 38 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Y..... | 40 |
| Tabel 4. 6 Hasil uji Reliabilitas X..... | 41 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Y | 41 |
| Tabel 4. 8 Hasil Kolmogrov Smirnov Test..... | 45 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser | 47 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas | 47 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Sederhana..... | 48 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial t..... | 49 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Determinasi | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir..... | 15 |
| Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Dengan Metode Grafik | 43 |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Dengan Metode Probability Plot..... | 44 |
| Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot..... | 46 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Tabel Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)..... | 59 |
| Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)..... | 60 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas..... | 62 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas..... | 63 |
| Lampiran 5 Uji Normalitas Metode Statistik..... | 64 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Linearitas..... | 64 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 65 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana..... | 65 |
| Lampiran 9 Hasil Uji Parsial (t-test)..... | 65 |
| Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 66 |
| Lampiran 11 Surat Izin Penelitian..... | 67 |
| Lampiran 12 Surat Balasan Penelitian..... | 68 |
| Lampiran 13 Instrumen Penelitian..... | 69 |

