



SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN SANTRI DI KLINIK PRATAMA AMINULLAH KOTA TASIKMALAYA

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mmencapai Derajat
Sarjana Terapan Keperawatan (S. Tr. Kep)
Pada Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Jurusan
Keperawatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

MUHAMMAD YUSNA A

NIM.P2.06.20.3.25.020

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
DAN PENDIDIKAN PROFESI NERS**

JURUSAN KEPERAWATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Santri Di Klinik Pratama Aminullah”. Proposal Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya. Dalam penyusunan Proposal Skripsi ini, penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya.
2. Bapak Ridwan Kustiawan, S.Kep, Ners, M.Kep, Sp.Kep.Jiwa. selaku Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya.
3. Bapak Yudi Triguna, Ners., M.Kep, selaku ketua Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya.
4. Ibu Dr. Peni Cahyati, S.Kp., M.Kes selaku pembimbing 1 yang telah membimbing penulis dengan saran serta masukan dan motivasi semangat yang membangun selama penyusunan tugas akhir ini.

5. Ibu Kusmiyati, S.Kp., M.Kes selaku pembimbing 2 yang telah membimbing penulis dengan saran serta masukan dan motivasi semangat yang membangun selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Pintu surga penulis, Ibu Enung Aisah, S.Pd yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan doa selama penyusunan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Superhero dan selalu menjadi panutan , Bapak Ceng Ali, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan penuh selama penyusunan Skripsi ini sampai terselesaikan.
8. Keluarga tercinta yang selalu memberi dukungan dan doa dalam bentuk apapun sehingga penulis terus bersemangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Fasa Nur Adhariani, A.Md.Kep yang telah selalu ada untuk mendorong, membantu, mensupport, dan mendoakan selama penyusunan tugas akhir ini
10. Rekan-rakan RPL Keperawatan yang sudah kebersamai saling membantu dan memberi semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.

Tasikmalaya, 22 Desember 2025

Muhammad Yusna A, A.Md.Kep

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES
TASIKMALAYA PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
KEPERAWATAN**

Skripsi, 22 Desember 2025

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Santri di
Klinik Pratama Aminullah Kota Tasikmalaya

Muhammad Yusna A, Peni Cahyati TP, S.Kp., M.Kes, Kusmiyati, S.Kp.,
M.Kes

ABSTRAK

Latar Belakang Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan secara optimal diharapkan mampu memenuhi harapan pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan. Namun pada praktiknya kepuasan tidak selalu dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan yang diterima. **Tujuan** dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan pasien serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien santri di Klinik Pratama Aminullah. Konsep yang mendasari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan. **Metode** penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional. Jumlah sampel sebanyak 126 responden yang diambil menggunakan total sampling. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data meliputi analisis data deskriptif dan uji korelasi spearman rank. **Hasil** dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada persentase sebesar 73,0%, sedangkan tingkat kepuasan pasien sebesar 65,1%. Uji korelasi spearman rank diperoleh nilai sebesar -0,128 dengan nilai signifikansi 0,153 ($P > 0,05$). yang menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. **Kesimpulan** kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Aminullah secara umum ada pada kategori sedang. Namun, kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. **Saran** perlu peningkatan pelayanan secara menyeluruh dan penelitian dengan instrumen yang lebih komprehensif.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Tingkat Kepuasan

HEALTH POLYTECHNIC OF THE MINISTRY OF HEALTH TASIKMALAYA APPLIED BACHELOR PROGRAM IN NURSING

Undergraduate Thesis, December 22, 2025

The Effect of Service Quality on the Level of Satisfaction of Santri Patients at
Aminullah Primary Clinic, Tasikmalaya City

Muhammad Yusna Apriliansyah, Peni Cahyati, Kusmiyati

ABSTRACT

Background The quality of health services is an important factor in creating patient satisfaction. Optimal service delivery is expected to meet patient expectations and increase satisfaction levels. However, in practice, satisfaction is not always directly influenced by the quality of services received. **Objective** This study aimed to determine service quality, patient satisfaction, and to analyze the effect of service quality on the level of satisfaction of santri patients at Aminullah Primary Clinic. The concepts underlying this study are service quality and satisfaction level. **Methods** This study used a quantitative method with a descriptive correlational design. The sample consisted of 126 respondents selected using total sampling. Data were collected using a questionnaire. Data analysis included descriptive analysis and Spearman rank correlation test. **Results** The results showed that service quality was at 73.0%, while patient satisfaction was at 65.1%. The Spearman rank correlation test obtained a value of -0.128 with a significance value of 0.153 ($p > 0.05$), indicating that there was no significant relationship between service quality and patient satisfaction level. **Conclusion** Service quality and patient satisfaction at Aminullah Primary Clinic were generally in the moderate category. However, service quality did not have a significant relationship with patient satisfaction. **Recommendation** It is recommended to improve services comprehensively and to conduct further research using more comprehensive instruments.

Keywords: Service Quality, Satisfaction Level

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu	7
BAB II TIJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kualitas Pelayanan.....	10
B. Kepuasan Pasien	16
C. Klinik Pratama Klinik	22
D. Santri	24
E. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	26
F. Kerangka Teori	28
G. Hipotesisi	29
1. Hipotesis Alternatif (Ho)	29

2. Hipotesisi Alternatif (H_a).....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Metode dan Jenis Penelitian	31
B. Populasi, sample dan Teknik Sampling	31
1. Populasi.....	31
2. Sample.....	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik Sampling.....	34
C. Variabel	35
D. Definisi Oprasional	35
E. Tempat Penelitian.....	36
F. Waktu Penelitian	36
G. Instrumen Penelitian.....	36
H. Prosedur Pengumpulan Data.....	37
I. Pengolahan Data	40
J. Etika Penelitian	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan Hasil Penelitian	54
C. Keterbatasan Penelitian	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Definisi Oprasional	35
Tabel 3.2 Definisi Oprasional	41
Tabel 4.1 Distribusi karakteristik berdasarkan jenis kelamin	45
Tabel 4.2 Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia	46
Tabel 4.3 Rumus kategorisasi z score	47
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi Kualitas pelayanan	47
Tabel 4.5 Deskriptif frekuensi Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.6 Deskriptif tingkat kepuasan di Klinik Pratama Aminullah	49
Tabel 4.7 Tabel skor kategori tingkat kepuasan pasien	49
Tabel 4.8 Deskriptif Frekuensi tingkat kepuasan di Klinik Pratama Aminullah	50
Table 4.9 Hasil uji Linearitas kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien	52
Table 4.10 Hasil uji Linearitas kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil uji normalitas	51
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 permohonan menjadi responden	70
Lampiran 2 Informed Consent	71
Lampiran 3 Instrumen Kualitas Pelayanan	72
Lampiran 4 Instrumen Tingkat Kepuasan	73
Lampiran 5 hasil pengisian kuisioner	74
Lampiran 6 Hasil Kuisioner instrumen Tingkat Kepuasan	77
Lampiran 7 Hasil Tabulasi Data	81
Lampiran 8 Bimbingan	85
Lampiran 9 Riwayat Hidup	87
Lampiran 10 Hasil cek turnitin.....	88