

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT BEROBAT DI PUSKESMAS PERANAP

KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Oleh :

RIZKI ANDRIANTO

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berobat di Puskesmas Peranap Kabupaten Indragiri Hulu. Populasi penelitian sebanyak 100 orang, dengan penetapan sampel secara nonprobability sampling. Sedangkan jenis dan sumber data diperoleh melalui data primer dan data skunder. Analisis data yang diperoleh dengan menggunakan regresi linear sederhana.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini diketahui koefisien determinasi sebesar 0.673 berarti tinggi rendahnya kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh adanya kualitas pelayanan yang mempengaruhi sebesar 67,3%. Sementara dari uji F diketahui $F_{hitung} = 202.031 > F_{tabel} = 2.71$, maka hipotesis diterima atau sesuai dengan syaratnya, sehingga secara signifikan (X) berpengaruh terhadap variabel (Y). Sedangkan dari uji t diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 14,214 dan T_{tabel} sebesar 1.983 yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dari analisa yang dilaksanakan didapat persamaan regresi yakni $Y = 11.163 + 1.430X$. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas Peranap mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat untuk berobat.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*