

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA  
PUSKESMAS, DAN FASILITAS TERHADAP  
MINAT BERKUNJUNG ULANG MELALUI  
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI PADA PUSKESMAS  
KUPANG KOTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**



**OLEH :**

**MARINA DARWIS BORO**  
**NIM : 32118086**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA  
PUSKESMAS, DAN FASILITAS TERHADAP  
MINAT BERKUNJUNG ULANG MELALUI  
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI PADA PUSKESMAS  
KUPANG KOTA**

Yang diajukan oleh :

**Nama** : Marina Darwis Boro  
**NIM** : 32118086  
**Fakultas** : Ekonomika dan Bisnis  
**Program Studi** : Manajemen  
**Konsentrasi** : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing  
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

**Pembimbing I**

  
Anggraeny Paridy, SE, M.Si  
NIDN: 0011036501

**Pembimbing II**

  
Rosadalima Tisu, SE, MM  
NIDN : 0825078305

Kupang ..... 2022

**Ketua Program Studi Manajemen**

  
Rosadalima Tisu, SE, MM  
NIDN : 0825078305

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Keuangan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Sabtu, 25 Juni 2022

Jam : 11.00 – 13.00 Wita

Tempat : *Conference Room*

Atas Nama : Marina Darwis Boro

Nomor Registrasi : 32118086

Dinyatakan : **LULUS**

### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- 1 Ketua : Anggraeny Paridy, SE, M.Si
- 2 Sekretaris : Rosadalima Tisu, SE, MM
- 3 Penguji I : Dr. Stanis Man, SE, M.Si
- 4 Penguji II : Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM
- 5 Penguji III : Anggraeny Paridy, SE, M.Si

(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)

### MENGETAHUI

Dekan  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

*[Signature]*  
Joy Sewa Adrianus, SE. MM  
NIDN : 0809055901

Ketua  
Program Studi Manajemen

*[Signature]*  
Rosadalima Tisu, SE. MM  
NIDN : 0825078305

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Terkadang Orang Dengan Masa Lalu Paling Kelam Akan Menciptakan Masa Depan Paling Cerah Dan Setiap Langkah Kaki Keberhasilanku Adalah Buah Doa Ayahku Dan Ibuku Serta Orang-Orang Disekitarku”

DarwisBoro

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh cinta dan rasa hormat kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas berkat dan rahmatnya dalam hidup saya
2. Kedua orang tua yang tersayang Bapak Pius Payong Boro dan Alm. Mama Agata Amas yang sudah memberikan semuanya kepada saya selama masa perkuliahan saya.
3. Kepada Saudari/saudara, kaka Martini Ina Dai Kedan, Adik Ferginius Ara Kian, Oskardus Ola Bahi, Aprilianus Glend Boro Igo, dan Ponaan tersayang Joseph Fraindemetz Pale Nggoro
4. Teman-teman angkatan Manajemen 2018

## **KATA PENGANTAR**

Puji, hormat dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan bimbinganNya, sehingga skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Puskesmas, dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Ulang Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pada Puskesmas Kupang Kota”, dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Selama penelitian dan rangkaian proses penulisan hasil penelitian ini tidak sedikit tantangan yang dihadapi, namun semuanya dapat dilewati, karena berkat Tuhan yang disampaikan melalui segala bentuk dukungan yang sangat besar dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan rendah hati disampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta staf, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan perhatian dukungan dan motivasi serta pelayanan administrasi akademik selama mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, sekaligus sebagai Pembimbing II dan Sekretaris Panitia Ujian Skripsi yang

telah memberikan kesempatan, motivasi, pelayanan akademik dan masukan serta pengorbanan waktu, tenaga dan sumbangan pikiran yang berharga dalam membimbing dan mengoreksi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku Pembimbing I, Ketua Panitia Ujian dan juga sebagai Penguji III yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan sumbangan pikiran yang berharga dalam membimbing serta mengoreksi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Stanis Man, SE, M.Si, selaku Penguji I yang telah banyak memberikan saran, waktu, tenaga dan pemikiran dalam memperbaiki kekurangan-kekurangan pada skripsi ini.
6. Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM, selaku Penguji II yang telah banyak memberikan saran, waktu, tenaga dan pemikiran dalam memperbaiki kekurangan-kekurangan pada skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan dalam perkuliahan, sehingga menjadi sangat berguna dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Angelina Penun, SH selaku Kepala Tata Usaha dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan Pegawai Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, atas pelayanan serta bantuan selama mengikuti perkuliahan dan selama penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada kedua orang tua, Bapak Pius Payong Boro dan Alm. Mama Agata Amas yang telah memberikan kasih sayang, doa, nasehat,

dukungan moril dan materi yang merupakan anugerah yang luar biasa dalam hidup ini.

10. Terima Kasih kepada saudara/I tercinta, Martini Ina Dai Kedan, Ferginius Ara Kian, Oskardus Ola Bahi, Aprilianus Glend Boro Igo, Joseph Fraindemetz Pale Nggoro yang selalu memberikan doa dan kasih sayang serta dukungan yang sangat berarti dalam hidup ini.
11. Sahabat-sahabat terbaik angkatan 2018 Program Studi Manajemen yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selama ini telah bersama-sama berjuang selama masa perkuliahan.

Akhirnya, disadari masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, sehingga masukan-masukan yang bersifat konstruktif sangat diharapkan untuk penyempurnaan tulisan ini.

Kupang, Juni 2022

Penulis

## ABSTRAK

Marina Darwis Boro (32118086) dengan judul penelitian “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Puskesmas, dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Ulang Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pada Puskesmas Kupang Kota**”. Dibawah bimbingan Ibu Anggraeny Paridy, SE, M. Si selaku Pembimbing I dan Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku Pembimbing II.

Puskesmas Kupang Kota merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang tidak terlepas dari persaingan antara penyedia jasa. Minat kunjung pasien lama pada puskesmas Kupang Kota selama tiga tahun terakhir cenderung meningkat dan pasien baru berfluktuasi. Masalah dalam penelitian ini: (1) Bagaimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan, suasana puskesmas, fasilitas, gambaran kepuasan pasien dan minat berkunjung ulang pasien pada Puskesmas Kupang Kota? (2) Apakah kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien? (3) Apakah kualitas pelayanan, suasana puskesmas, fasilitas, dan kepuasan pasien secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang? (4) Apakah kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas terhadap minat berkunjung ulang? Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui persepsi pasien tentang kualitas pelayanan, suasana puskesmas, fasilitas, gambaran kepuasan pasien dan minat berkunjung ulang pasien pada Puskesmas Kupang Kota. (2) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pasien. (3) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan, suasana puskesmas, fasilitas, dan kepuasan pasien secara parsial terhadap minat berkunjung ulang. (4) Untuk mengetahui kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas terhadap minat berkunjung ulang.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dari jumlah indikator yang digunakan yaitu sebanyak 19 indikator dan dikalikan 5, sehingga jumlah sampel penelitian ini sebanyak 95 responden. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial (PLS).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, suasana puskesmas, fasilitas, kepuasan pasien, dan minat berkunjung ulang pada puskesmas Kupang Kota baik. Hasil analisis statistik inferensial untuk hubungan langsung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat berkunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang. Sebaliknya kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas terhadap minat berkunjung ulang. Kontribusi kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (*R-square*) sebesar 84,90% dan kontribusi kualitas pelayanan, suasana puskesmas, fasilitas, dan kepuasan pasien terhadap minat berkunjung ulang sebesar 75%, sedangkan yang lainnya adalah kontribusi dari variabel-variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Saran untuk puskesmas Kupang Kota perlu meningkatkan sistem pelayanan yang jelas dan menambah fasilitas fisik, seperti perlengkapan dan obat-obatan untuk menarik minat pasien berkunjung ulang, serta menghimbau setiap kendaraan yang lewat untuk menjaga ketenangan pasien

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Suasana, Fasilitas, Kepuasan pasien, Minat Berkunjung Ulang.



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN TEORI.....</b>	<b>15</b>
A. Konsep Pemasaran .....	15
B. Keputusan Pembelian.....	22
C. Minat Beli Ulang.....	28
D. Kepuasan pelanggan .....	32
E. Kualitas Pelayanan.....	36
F. Suasana .....	41

G. Fasilitas .....	46
H. Penelitian Terdahulu .....	48
I. Karangka Pemikiran.....	51
J. Hipotesis .....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	57
B. Populasi dan Sampel.....	57
C. Jenis Data.....	58
D. Teknik Pengumpulan Data.....	60
E. Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran.....	60
F. Analisis Data .....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
A. Karakteristik Responden.....	71
B. Analisis Statistik Deskriptif .....	75
C. Analisis Statistik Inferensial (SEM-Partial Least Square (PLS)) ....	79
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	92
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien Pada Puskesmas Kupang Kota Tiga Tahun terakhir.....	6
Tabel 1.2 Data Fasilitas Puskesmas Kupang Kota.....	8
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional Variabel, Indikator, Skala, Item...	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	73
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	74
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	74
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan .....	76
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Suasana Puskesmas .....	77
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Fasilitas .....	77
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Minat Berkunjung Ulang .....	78
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Kepuasan pasien.....	79
Tabel 4.11 Hasil Analisis <i>Outer Loadings (Measurement Model)</i> .....	81
Tabel 4.12 <i>Discriminant validity Cross Loadings</i> .....	82
Tabel 4.13 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	83
Tabel 4.14 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	84
Tabel 4.15 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	85
Tabel 4.16 Pengaruh Langsung.....	86
Tabel 4.17 Pengaruh Tidak Langsung .....	87
Tabel 4.18 Nilai <i>R-Square</i> .....	91

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Proses PengelolaanPemasaran.....	19
Gambar 2.2 Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen .....	33
Gambar 2.3 Skema Kerangka Berpikir .....	55
Gambar 3.1 Diagram Jalur Penelitian .....	66
Gambar 4.1 Analisis jalur PLS Model Bagian Luar ( <i>Outer Model</i> ).....	81
Gambar 4.2 Hasil Uji Inner Model, Hasil Uji <i>Boothstrapping</i> .....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner penelitian .....	112
Lampiran 2. Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1).....	121
Lampiran 3. Deskriptif Suasana Puskesmas (X2).....	124
Lampiran 4. Deskriptif Fasilitas (X3) .....	127
Lampiran 5. Deskriptif Minat Berkunjung Ulang (Y2) .....	130
Lampiran 6. Deskriptif Kepuasan Pasien.....	133
Lampiran 7. Analisis Jalur PLS Model Bagian Luar (Outer Model) Tahap 1 .	136
Lampiran 8. Hasil Analisis <i>Outer Loadings (Measurement Model)</i> .....	137
Lampiran 9. <i>Discriminant Validity</i> .....	138
Lampiran 10. <i>Average Variance Extracted, Reliability and cronch alpha</i> ...	139
Lampiran 11. Uji Inner Model ( Uji Bagian Dalam) .....	140
Lampiran 12. <i>Path Coefficient</i> .....	141
Lampiran 13. Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Specific Indirect Effects</i> ) .....	142
Lampiran 14: R Square .....	143
Lampiran 15 Dokumentasi.....	144
Lampiran 16: Surat Keterangan Izin Penelitian.....	146
Lampiran 17 Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	149