



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK X JAKARTA
SELATAN TAHUN 2024**

TESIS

SALSABIIL YUDIT TEYA

2310722007

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM MAGISTER
2025**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK X JAKARTA
SELATAN TAHUN 2024**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Kesehatan Masyarakat**

SALSABIIL YUDIT TEYA

2310722007

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM MAGISTER
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar,

Nama : Salsabiil Yudit Teya

NIM : 2310722007

Tanggal : 09 Juni 2025

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Juli 2025

Yang menyatakan,



10000
METERAI
TEMPEL
8529FALX192835851

(Salsabiil Yudit Teya)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabiil Yudit Teya
NIM : 2310722007
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Magister
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul :
“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2024”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Salsabiil Yudit Teya)

PENGESAHAN

Tesis diajukan oleh :

Nama : Salsabiil Yudit Teya
NIM : 2310722007
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Magister
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2024

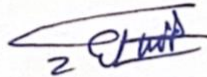
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Dr. Agus Joko Susanto, S.K.M., M.K.K.K
Ketua Penguji
Penguji I



Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., MPH., PhD
Penguji II



Dr. Chandrayani Simanjorang, S.K.M., M.Epid
Penguji III



Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.KM
Penguji IV



Dr. Salsabiil Yudit Teya, S.K.P., M.Kes., Sp.Mat., Ph.D.
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Dr. Apriningtiah, S.K.M., M.K.M.
Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat
Program Magister

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK X JAKARTA SELATAN TAHUN 2024

Salsabiil Yudit Teya

Abstrak

Klinik sebagai layanan kesehatan tingkat pertama berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Klinik X memiliki temuan terhadap keluhan pasien pada kualitas pelayanan terhadap kebersihan fasilitas dan proses waktu tunggu konsultasi yang berdampak pada kepuasan pasien di Klinik X. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik X Jakarta Selatan menggunakan pendekatan kuantitatif *cross-sectional* dengan 108 responden yang dipilih secara *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* melalui *google form* dan dianalisis dengan regresi logistik. Sebanyak 63,9% responden merasa puas; mayoritas berusia ≥ 30 tahun (52,8%), perempuan (65,7%), dan menggunakan pembayaran pribadi (80,6%). Terdapat pengaruh signifikan antara ketanggapan ($p = 0,049$; OR = 0,023), bukti fisik ($p = 0,001$; OR = 27,883), dan keandalan ($p = 0,000$; OR = 66,237) terhadap kepuasan pasien. Studi ini merekomendasikan Klinik X Jakarta Selatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pada aspek ketanggapan, bukti fisik, dan keandalan agar mampu memenuhi harapan seluruh kelompok pasien. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan lokasi dan metode pengumpulan data yang lebih terkontrol untuk hasil yang lebih mendalam.

Kata Kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, klinik

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AT CLINIC X, SOUTH JAKARTA IN 2024

Salsabiil Yudit Teya

Abstract

Clinics as primary healthcare services play an important role in shaping patient satisfaction. Klinik X revealed patient complaints related to service quality, particularly regarding facility cleanliness and consultation waiting time, which impact overall patient satisfaction at Klinik X. This study analyzed the influence of service quality on patient satisfaction at Klinik X in South Jakarta using a quantitative cross-sectional approach with 108 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using an online questionnaire via Google Form and analyzed with logistic regression. A total of 63.9% of respondents were satisfied; the majority were aged ≥ 30 years, female, and paid out-of-pocket. There was a significant influence of responsiveness ($p = 0.049$; OR = 0.023), tangibles ($p = 0.001$; OR = 27.883), and reliability ($p = 0.000$; OR = 66.237) on patient satisfaction. This study recommends that Klinik X South Jakarta should improve service quality in responsiveness, tangibles, and reliability to better meet the expectations of all patient groups. Future research is encouraged to expand the study area and apply more controlled data collection methods for deeper insights

Keywords: patient satisfaction, service quality, clinic

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah swt, atas segala nikmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan tesis saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2024”. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari hingga bulan Juni tahun 2025. Terima kasih penulis ucapkan kepada responden atau pasien Klinik X Jakarta Selatan yang bersedia menjawab kuesioner penelitian ini, ibu Dr. Putri Permatasari, S.K.M, M.K.M dan Dr. Chandrayani Simanjorang, S.K.M., M.Epid selaku dosen pembimbing tesis yang memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan tesis ini. Kepada seluruh responden Klinik X Jakarta Selatan yang bersedia menjadi responden dalam penelitian

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada orang tua saya, yaitu bunda saya Hj. Tri Himawati dan ayah saya H. Andyk Yudianto, S.T serta adik saya Khanza. Mereka tak ada hentinya memberi motivasi dan dukungan serta selalu mendoakan kemudahan dan kelancaran dalam proses mengerjakan tesis ini. Selain itu penulis sampaikan terimakasih kepada teman teman, yaitu Rara, Himma, Ka Fadilah, Taruna, Bapak Fadli, Dita, Dewi, Sinta dan manajemen klinik yang telah membantu dalam pengambilan data dan penulisan tesis ini. Maka dari itu penulis meminta maaf jika ada kesalahan didalamnya. Dan penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca, sehingga penulis dapat memperbaikinya, sekaligus bekal penulis dalam menyusun dan membuat tesis yang lebih baik lagi.

Jakarta, 13 Juli 2025

Penulis



Salsabiil Yudit Teya

DAFTAS ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
II.1 Kepuasan Pasien	7
II.2 Kualitas Pelayanan	13
II.3 Penelitian Yang Terdahulu	25
II.4 Kerangka Teori	38
 BAB III METODE PENELITIAN	 39
III.1 Kerangka Konsep	39
III.2 Hipotesis	40
III.3 Definisi Operasional	40
III.4 Desain Penelitian	44
III.5 Tempat dan Waktu Penelitian	44
III.6 Populasi dan Sampel	44
III.7 Etika Penelitian	45
III.8 Pengumpulan Data	46
III.9 Pengolahan Data	47
III.10 Teknik Analisis Data	52
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 55
IV.1 Hasil Kuantitatif	55
IV.2 Pembahasan	71
IV.3 Keterbatasan Penelitian	97
 BAB V PENUTUP	 99
V.1 Kesimpulan	99

V.2	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		104
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tinjauan Literature Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2	Definisi Operasional.....	41
Tabel 3	Skala Likert Kepuasan Pasien pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	49
Tabel 4	Kategori Kepuasan pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	49
Tabel 5	Skala Likert Kualitas Pelayanan pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	50
Tabel 6	Kategori Gap <i>Score</i> Kualitas Pelayanan pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	51
Tabel 7	Gambaran Kepuasan Pasien pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	56
Tabel 8	Gambaran Karakteristik Responden pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	56
Tabel 9	Gambaran Kualitas Pelayanan pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	57
Tabel 10	Perhitungan Nilai Gap <i>Score</i> Kualitas Pelayanan pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	60
Tabel 11	Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	61
Tabel 12	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	62
Tabel 13	Hasil Seleksi Bivariat Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	64
Tabel 14	Permodelan Multivariat I Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	64
Tabel 15	Permodelan Multivariat II Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	65
Tabel 16	Permodelan Multivariat III Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	65
Tabel 17	Permodelan Akhir Multivariat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	66
Tabel 18	Perubahan OR Lama dan Baru II Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	68
Tabel 19	Perubahan OR Lama dan Baru III Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	69
Tabel 20	Perubahan OR Lama dan Baru Akhir Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	38
Gambar 2	Kerangka Konsep.....	39
Gambar 3	Rumus Skor Kepuasan Pasien.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Ethical Clearance
Lampiran 2	Surat Persetujuan Ethical Clearance
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data di Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025
Lampiran 4	Surat Balasan Izin Penelitian dan Pengambilan Data di Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2025
Lampiran 5	Inform Consent Persetujuan Menjadi Responden Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2024
Lampiran 6	Kuesioner Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik X Jakarta Selatan Tahun 2024
Lampiran 7	Hasil Perhitungan Sampel
Lampiran 8	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
Lampiran 9	Hasil Output Penelitian
Lampiran 10	Hasil Uji Bivariat
Lampiran 11	Hasil Uji Multivariat
Lampiran 12	<i>Google Form</i> Kuesioner
Lampiran 13	<i>Timeline</i> Penelitian
Lampiran 14	Dokumentasi