

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN,DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEEN DI PUSKESMAS SUMBER MALANG KABUPATEN SITUBONDO

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Progam Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Amartya Hendy Pratama

19.1041.1017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

HALAMAN SAMPUL

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN,DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS SUMBER MALANG KABUPATEN SITUBONDO**

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Progam Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Amartya Hendy Pratama

19.1041.1017

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2025

PERSETUJUAN SKRIPSI

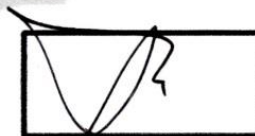
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN,DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASANPASIEEN DI PUSKESMAS SUMBER MALANG KABUPATEN
SITUBONDO**

Oleh : Amartya Hendy Pratama
NIM : 19.1041.1017

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Drs.Akhmad Suharto,MP



Dosen Pembimbing Pendamping

: Jekti Rahayu SE.,M.Si



PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kualitas Layanan,Dan Fasilitas Terhadap Kepuasanpasien Di Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :
Tanggal :
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember

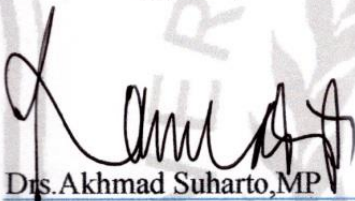
Ketua Tim Penguji,



Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.

NPK: 1979120811503633

Anggota 1,



Drs. Akhmad Suharto, MP

NPK: 1968101011503640

Anggota 2,



Jekti Rahayu SE., M.S

NPK : 1979120811503633

Mengesahkan:



Dekan,

Maheni Eya Sari, SE., M.M.

NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Septi Holisa Umamy, SM., MM.

NPK : 199509221220910

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amartya Hendy Pratama

Nim : 1910411017

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa SKRIPSI yang berjudul Analisis Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut

Jember, 1 Juni 2026

Y.



Amartya Hendy Pratama

Nim. 1910411017

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)”

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa “

(Ridwan Kamil)



PERSEMBAHAN

Dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai tantangan yang tidak mudah. Namun, berkat doa, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis berhasil menyelesaikan tugas ini. Maka dari itu dengan penuh rasa hormat dan tulus hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan di setiap langkah kehidupan penulis.
2. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa menjadi pilar kehidupan penulis. Cinta mereka tak pernah surut meski kadang penulis merasa belum mampu membalasnya dengan layak. Ayah yang selalu mengajarkan arti tanggung jawab dan pengorbanan, serta Ibu yang dengan sabar dan tanpa lelah mendoakan setiap langkah penulis. Setiap keberhasilan ini adalah buah dari peluh dan doa mereka yang terus mengiringi, meski terkadang hanya bisa penulis jawab dengan diam dan air mata.
3. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu menjadi teladan dalam hidup penulis.
4. Kepada calon istri tercinta, terimakasih untuk dukungannya untuk bisa menyelesaikan pendidikan.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang berjudul " Analisis Kualitas Layanan,Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien Di Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo ". Penulisan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai tantangan yang tidak mudah. Namun, berkat doa, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis berhasil menyelesaikan tugas ini. Maka dari itu dengan penuh rasa hormat dan tulus hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan di setiap langkah kehidupan penulis.
2. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa menjadi pilar kehidupan penulis. Cinta mereka tak pernah surut meski kadang penulis merasa belum mampu membalasnya dengan layak. Ayah yang selalu mengajarkan arti tanggung jawab dan pengorbanan, serta Ibu yang dengan sabar dan tanpa lelah mendoakan setiap langkah penulis. Setiap keberhasilan ini adalah buah dari peluh dan doa mereka yang terus mengiringi, meski terkadang hanya bisa penulis jawab dengan diam dan air mata.
3. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu menjadi teladan dalam hidup penulis.
4. Bapak Drs.Akhmad Suharto,MP dan Ibu Jekti Rahayu SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, kritik, serta saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Wahyu Eko Setianingsih SE,MM Dr.selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu,tenaga dan pikiran dalam memberikan arahan serta evaluasi yang sangat berarti demi sempurnanya skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bimbingan selama masa studi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, khususnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mempersembahkan karya ini kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.