

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN RSUD PROF. DR. MA HANAFIAH SM  
BATUSANGKAR MENGGUNAKAN REGRESI LOGISTIK BINER**

**TUGAS AKHIR**



**Oleh**

**FADHILLAH MARTAYOZA**

**NIM 19037024**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III STATISTIKA  
DEPARTEMEN STATISTIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

**PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR**

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN RSUD PROF. DR. MA HANAFIAH SM BATUSANGKAR  
MENGUNAKAN REGRESI LOGISTIK BINER**

Nama : Fadhillah Martayoza  
NIM/Tahun Masuk : 19037024/2019  
Program Studi : DIII Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 08 Juni 2023

Disetujui oleh:

Pembimbing Tugas Akhir



Zilrahmi, M.Si

NIP. 198911062019032009

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR**

Nama : Fadhillah Martayoza  
TMNIM : 2019/19037024  
Program Studi : DIII Statistika  
Departemen : Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN RSUD PROF. DR. MA HANAFIAH SM  
BATUSANGKAR MENGGUNAKAN REGRESI LOGISTIK BINER**


Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi DIII Statistika Departemen Statistika  
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Negeri Padang

Padang, 08 Juni 2023

**Tim Penguji**

**Nama**

1. Ketua : Zilrahmi, M.Si
2. Anggota : Dra. Nonong Amalita, M.Si
3. Anggota : Fadhilah Fitri, S.Si., M.Stat



Handwritten signatures of the examiners: Zilrahmi, Dra. Nonong Amalita, and Fadhilah Fitri.

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fadhillah Martayoza

NIM/TM : 19037024/2019

Program Studi : DIII Statistika

Departemen : Statistika

Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD. Prof.DR.MA Hanafiah SM Batusangkar Menggunakan Regresi Logistik Biner" adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,

Kepala Departemen Statistika

Saya yang menyatakan,



Dodi Vionanda, S.Si, M.Si., Ph.D  
NIP: 197906112005011002

Saya yang menyatakan,



Fadhillah Martayoza  
19037024

## ABSTRAK

### **Fadhillah Martayoza: Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar Tahun 2023 Menggunakan Regresi Logistik Biner**

Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit yaitu memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit, serta memberikan kepastian kepada pasien di rumah sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan, kepuasan dapat dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan. Suatu layanan dapat dikatakan baik, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang kualitas layanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu layanan). Dalam menilai kepuasan pasien masih terdapat beberapa kendala seperti lambatnya waktu tunggu untuk mendapatkan pemeriksaan kesehatan di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar tahun 2023.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari penyebaran angket kuisioner kepada masyarakat yang melakukan pemeriksaan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar tahun 2023. Pada penelitian ini variabel terikatnya (Y) yaitu Kepuasan Pasien, sedangkan variabel bebasnya yaitu bukti langsung ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), ketanggapan ( $X_3$ ), jaminan dan kepastian ( $X_4$ ) serta empati ( $X_5$ ). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Logistik Biner.

Hasil penelitian ini menunjukkan tiga variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu bukti langsung ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ) dan empati ( $X_5$ ) dengan model:

$$\pi(x) = \frac{\exp(-15,776 + 1,630X_1 + 1,431X_2 + 1,884X_5)}{1 + \exp(-15,776 + 1,630X_1 + 1,431X_2 + 1,884X_5)}$$

Dengan nilai *odds ratio* untuk variabel bukti langsung ( $X_1$ ) sebesar 5,104, kehandalan ( $X_2$ ) sebesar 4,184 dan empati ( $X_5$ ) sebesar 6,579.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Analisis Regresi Logistik Biner

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar Tahun 2023 Menggunakan Regresi Logisik Biner”. Selanjutnya, shalawat beserta salam untuk Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi saran, serta ide-idenya sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan, yaitu:

1. Ibu Zilrahmi, M.Si., sebagai pembimbing tugas akhir.
2. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si., sebagai penguji Tugas Akhir sekaligus Sekretaris Departemen Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Fadhilah Fitri, S.Si., M.Stat., sebagai penguji Tugas Akhir.
4. Bapak Zamahsary Martha S.Si., M.Si., sebagai pembimbing akademik.
5. Bapak Dodi Vionanda, M.Si., Ph.D., Kepala Departemen Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Dr. Yenni Kurniawati. S.Si., M.Si., sebagai Koordinator Program Studi DIII Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.
7. Bapak/Ibu dosen Departemen Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.

8. Teristimewa untuk keluarga yang telah mencurahkan kasih sayang, do'a, waktu dan dukungan kepada peneliti.
9. Semua sahabat, teman dan rekan-rekan yang telah banyak membantu dan memberi dukungan kepada peneliti.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerjasamanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini belum sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu kepada pembaca diharapkan kritik dan saran jika terdapat kesalahan pada Tugas Akhir ini, serta semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca umumnya.

Padang, 08 Juni 2023

**Fadhillah Martayoza**

## Daftar Isi

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar .....	vi
Daftar Lampiran.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Rumah Sakit .....	10
B. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	12
C. Kepuasan Pasien .....	17
D. Analisis Regresi .....	22
E. Analisis Regresi Logistik Biner.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	36
A. Desain Penelitian .....	36
B. Jenis dan Sumber Data.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Variabel Penelitian dan Struktur Data .....	37
F. Instrument Penelitian.....	39
I. Penghitungan Skor.....	43
J. Teknik Analisis Data .....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	46
A. Deskripsi Data .....	46
B. Analisis Data.....	50
C. Pembahasan .....	57
BAB V PENUTUP .....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN.....	63



## Daftar Tabel

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1 Indikator Untuk Setiap Variabel Penelitian .....	37
2 Struktur Data Penelitian .....	38
3 Atribut Kepuasan Pasien .....	39
4 Atribut Kualitas Pelayanan .....	39
5 Kriteria Skor Jawaban Kualitas Pelayanan .....	43
6 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Bukti Langsung .....	47
7 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keandalan .....	48
8 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Daya Tanggap .....	48
9 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jaminan dan Kepastian .....	49
10 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Empati .....	49
11 Hasil Dugaan Parameter Ragresi Logistik Biner .....	51
12 Uji Signifikan Model .....	52
13 Pengujian Signifikansi Parameter Regresi Logistik Biner .....	53
14 Hasil Uji Parsial Dalam Proses Reduksi Variabel .....	54
15 Hasil Analisis Regresi Logistik Reduksi .....	55
16 Uji Kebaikan Model .....	56
17 Nilai <i>Odds Ratio</i> Model Regresi Logistik .....	57

## Daftar Gambar

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1 Nilai IKM Rawat Jalan RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar tahun 2014-2022 .....	3
2 Persentase Pasien yang Puas dan Tidak Puas Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan. 4	
3 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar .....	46

## Daftar Lampiran

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1 Kuisisioner Penelitian.....	63
2 Validitasr Kuisisioner.....	66
3 Tabulasi Data.....	70
4 Nilai Presentase Skor.....	78
5 Hasil Skor.....	86
6 Uji Reabilitas.....	89
7 Penduga Parameter.....	90
8 Pengujian Signifikansi Model Regresi Logistik Biner.....	91
9 Pengujian Signifikansi Parameter Regresi Logistik.....	92
10 Hasil Reduksi Analisis Regresi Logistik.....	91
11 Hasil reduksi analisis regresi logistik.....	92
12 Pengujian signifikansi Model Setelah Direduksi.....	93



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Melalui program Indonesia sehat 2025 masyarakat diharapkan mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memperoleh jaminan kesehatan. Pelayanan kesehatan berkualitas yang dimaksud yaitu pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana. Pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi (Departemen Kesehatan RI, 2009).

Pelayanan kesehatan memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesehatan masyarakat di rumah sakit. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit yaitu memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit, serta memberikan kepastian kepada pasien di rumah sakit. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, semakin mengukuhkan bahwa hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas termasuk memperoleh pelayanan bidang kesehatan dilindungi oleh undang-undang. Berdasarkan undang-undang tersebut, masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap rumah sakit. Jika rumah sakit memberikan pelayanan yang baik, maka masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan,

apabila harapan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan kecewa (Oliver, 2019). Kepuasan pasien merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pasien dalam menggunakan suatu jasa pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan syarat yang harus dipenuhi rumah sakit agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pasien (Priyoto, 2014).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan, kepuasan dapat dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan. Suatu layanan dapat dikatakan baik, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang kualitas layanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu layanan). Sebagai tempat pelayanan kesehatan masyarakat umum, rumah sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai layanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak demi mencapai derajat kesehatan yang optimal. Oleh karena itu, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu indikator dari pengukuran pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah terhadap masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar Tahun 2022 “Sangat Baik”. Hal ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan hasil survei Tahun 2021 sebesar 84,45. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan di RSUD ini dalam masa pandemi covid-19 tidak mengalami perubahan yang berarti, bahwa pengaruh

pandemi tidak signifikan terhadap kepuasan layanan masyarakat di rumah sakit tersebut.



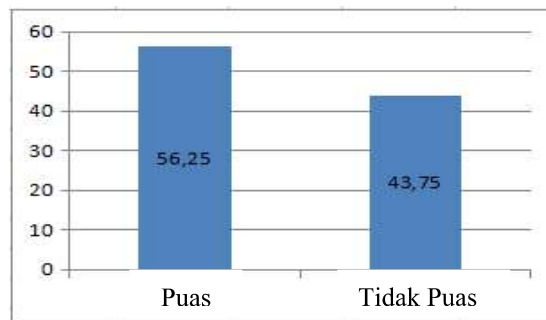
Sumber : rsud.tanahdatar.go.id

**Gambar 1 Nilai IKM Rawat Jalan RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar tahun 2014-2022**

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar sudah optimal. Dalam meningkatkan kualitas layanan, RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar dituntut untuk memberikan layanan yang konsisten dengan cara memenuhi atau melebihi harapan (kepuasan) masyarakat. Karena layanan yang berkualitas akan meningkatkan mutu dan kualitas layanan di rumah sakit itu sendiri. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan ada 2 yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar pada tanggal 14 – 21 November 2022, sebanyak 80 pasien, diketahui masih ada sebagian pasien yang mengeluh atas keterlambatan waktu pemeriksaan. Dari data yang peneliti peroleh dari pasien di RSUD Prof. DR.

MA Hanafiah SM Batusangkar, masih terdapat sekitar 43,75% pasien yang mengeluh tidak puas terhadap lamanya waktu tunggu layanan. Waktu tunggu pemeriksaan kesehatan merupakan suatu masalah yang masih banyak dijumpai dalam proses layanan kesehatan yang menyebabkan ketidakpuasan pasien atas waktu tunggu yang cukup lama. Penelitian ini dilakukan pada pasien yang akan menerima pelayanan kesehatan yang sudah melakukan konsultasi kesehatan sebanyak 3 kali pemeriksaan. Berikut grafik perbandingannya:



**Gambar 2 Persentase Pasien yang Puas dan Tidak Puas Terhadap Waktu Tunggu Layanan**

Banyak tahapan yang dilakukan pada saat menunggu waktu layanan kesehatan, seperti halnya masyarakat menunggu waktu layanan setelah mereka mengambil antrian di loket pendaftaran, kemudian pasien disuruh untuk melengkapi berkas, setelah itu pasien disuruh untuk mengukur tensi terlebih dahulu. Setelah pasien mengukur tensi selanjutnya pasien menunggu dokter untuk melakukan pemeriksaan lebih lanjut, terkadang dokter masuk tidak tepat waktu, sehingga menyebabkan keterlambatan pada saat waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap rumah sakit, hal ini kurang mendapatkan perhatian dari pihak rumah sakit tersebut. Suatu rumah sakit mengabaikan lamanya



waktu tunggu pelayanan kesehatan, maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dapat di nilai buruk dan dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien. Tahapan terakhir yaitu setelah dilakukannya pemeriksaan dokter, pasien pergi ke apotik untuk pengambilan obat.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof. MA Hanafiah SM Batusangkar merupakan satu-satunya rumah sakit umum yang ada di Batusangkar, artinya sebagian besar masyarakat di Kota Batusangkar mendapatkan pelayanan di RSUD Prof. MA Hanafiah SM Batusangkar. Pada saat melakukan konsultasi kesehatan, masyarakat akan mendapatkan pelayanan dari tenaga medis yang berada di rumah sakit tersebut. Pelayanan di rumah sakit ini berupa pelayanan rawat jalan dan rawat inap serta Instansi Gawat Darurat (IGD). Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (RI) Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003 Pasal 1 tentang pola tarif kerja rumah sakit, dijelaskan bahwa rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap. Rawat inap yaitu pelayanan rumah sakit bagi pasien yang menempati tempat perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, rehabilitasi medis dan pelayanan medis lainnya (Depkes RI 1987).

Kualitas pelayanan sangat di butuhkan untuk memenuhi kepuasan masyarakat yang diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat. Kualitas pelayanan ini sangat penting bagi setiap rumah sakit, menurut Tjiptono (2012:137) dimensi pokok yang digunakan yaitu, bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pada dimensi bukti langsung lebih ke kelengkapan yang

dimiliki oleh rumah sakit. Dimensi kehandalan berkaitan dengan kemampuan jasa layanan dalam memberikan layanan yang akurat kepada masyarakat. Dimensi ketanggapan berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan jasa pelayanan dalam memberikan layanan dengan cepat. Dimensi jaminan dan kesehatan berhubungan dengan masyarakat yang datang akan dilayani dengan baik. Dimensi empati berhubungan dengan sikap jasa pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut dalam melayani masalah pasien.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dibutuhkan suatu analisis yang dapat menggambarkan faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Salah satu model analisis yang dapat membantu penerapan hubungan kausal (sebab-akibat) antara dua variabel atau lebih adalah model regresi. Regresi adalah metode untuk menentukan hubungan suatu variabel dengan yang lainnya untuk melihat ada atau tidak ada pengaruhnya. Kegunaan analisis regresi adalah untuk mengetahui variabel-variabel bebas yang memiliki pengaruh terhadap suatu variabel terikat, pemodelan, serta pendugaan (*estimation*) atau peramalan (*forecasting*). Selain itu, masih ada beberapa kegunaan lainnya, yakni: membuat estimasi rata-rata dan nilai variabel tergantung dengan didasarkan pada nilai variabel bebas, untuk menguji hipotesis karakteristik dependensi, meramalkan nilai rata-rata variabel bebas yang didasari nilai variabel bebas diluar jangkauan sampel (Husain, S. 2018)

Analisis regresi dibedakan atas beberapa macam, diantaranya analisis regresi linear dan regresi non linear. Regresi linier adalah salah satu dari jenis analisis peramalan atau prediksi yang sering digunakan pada data berskala kuantitatif

(interval atau rasio). Regresi linier adalah metode statistik yang digunakan untuk membentuk model atau hubungan antara satu atau lebih variabel bebas X dengan sebuah variabel respon Y. Analisis regresi dengan satu variabel bebas X disebut sebagai regresi linier sederhana, sedangkan jika terdapat lebih dari satu variabel bebas X, disebut regresi berganda. Regresi non linier ialah bentuk hubungan atau fungsi di mana variabel bebas X dan atau variabel terikat Y dapat berfungsi sebagai faktor atau variabel dengan pangkat tertentu (Handayani Rachmat, 2014).

Regresi logistik, digunakan untuk model regresi yang variabel dependennya merupakan variabel dummy. Variabel dummy adalah dikotomis variabel, yaitu variabel yang hanya menggunakan dua kemungkinan nilai. Biasa dilambangkan dengan nilai 0 dan 1. Regresi logistik yang memiliki variabel terikat dengan dua kategori disebut regresi logistik biner. Regresi bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beberapa variabel dimana variabel responnya bersifat kategori, baik nominal maupun ordinal, dengan variabel penjelasnya dapat bersifat kategori atau kontinu. Pada penelitian ini variabel terikat (Y) adalah kepuasan pasien yang terdiri dari dua kategori yaitu “Puas” diberi kode 1 dan “Tidak Puas” diberi kode 0. Variabel bebas (X) adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pasien dari segi bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, kepastian dan empati.

Berdasarkan permasalahan di atas maka untuk melakukan penelitian mengenai **“Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar Tahun 2023 Menggunakan Regresi Logisik Biner”**.

## **B. Batasan Masalah**

Batasan Masalah pada penelitian ini difokuskan pada faktor apa saja (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kecepatan waktu tunggu pelayanan di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar menggunakan analisis regresi logistik biner.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana bentuk model regresi logistik biner dari faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar?
2. Faktor apa saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Prof. Dr. MA Hanafiah SM Batusangkar Tahun 2023 menggunakan analisis regresi logistik biner?

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk menentukan model regresi logistik biner dari faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar Tahun 2023.

2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang signifikan mempengaruhi kepuasan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar dengan menggunakan analisis regresi logistik biner.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat berikut :

1. Bagi instansi, memberikan informasi berupa masukan dan gambaran bagi pihak RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memaksimalkan kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti, dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai permasalahan yang diteliti, serta menambah pengalaman dalam melakukan penelitian.
3. Bagi pembaca, dapat menjadi bahan referensi dalam mempelajari dan melakukan penelitian yang terkait dengan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan regresi logistik biner.