

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap  
Kepuasan Pasien di Puskesmas Sentosa Baru  
Medan Perjuangan dengan Menggunakan  
Metode Regresi Linier Berganda**

**Rahayu Sashanti (408211034)**

**ABSTRAK**

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu metode analisis statistika yang mempelajari pola hubungan antara dua atau lebih variabel yang diperlukan dan sangat menguntungkan bagi banyak pihak, baik dibidang sains, sosial, industry maupun bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru Medan Perjuangan dengan ditunjukkannya model regresi yang baik setelah dipenuhinya beberapa uji asumsi klasik dalam penerapan metode regresi linier berganda yang diukur berdasarkan kualitas pelayanan jasa yang baik terhadap kepuasan pasien berdasarkan lima variabel yaitu bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan perhatian. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner yang dibagikan langsung kepada 100 pasien Puskesmas Sentosa Baru Medan Perjuangan.

Dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = 0,118X_1 + 0,0151X_2 - 0,027X_3 - 0,087X_4 + 0,590X_5$$

Berdasarkan perhitungan regresi antar variabel bukti langsung ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ) daya tanggap ( $X_4$ ) dan perhatian ( $X_5$ ), variabel perhatian adalah variabel yang paling berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien yaitu sebesar 0,59 (59%). Ini mengindikasikan bahwa puskesmas memberikan rasa perhatian yang besar kepada para pasien yang datang untuk berobat. Sedangkan variabel daya tanggap merupakan variabel yang paling tidak memuaskan pasien karena bernilai tidak positif dan juga tidak signifikan.

**Kata Kunci** : Kualitas Jasa, Analisis Regresi Linier Berganda.