

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN**  
(STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT INAP KLINIK GLOBAL SARANA MEDIKA)

**Nur Hasanah, Sri Nuringwahyu, Daris Zunaida**

*Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas  
Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
LPPM Universitas Islam Malang Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
Email : nurhasanah.nn96@gmail.com*

**ABSTRAK**

*Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kesehatan dan keselamatan kerja di klinik global sarana medika. Untuk menguji variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 pasien. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan angket, dokumentasi dan observasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.*

**Kata Kunci ;** *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien*

**ABSTRACT**

*The influence of the quality of services and facilities on patient satisfaction is a study that aims to find out how the health and safety of work in the global clinic of medical facilities. To test which variable most influences patient satisfaction. The number of samples used was 100 patients. Data collection techniques used are using a questionnaire, documentation and observation. The method used in this research is quantitative.*

**Keywords ;** *quality of service, facilities, patient satisfaction*

**PENDAHULUAN**

Dewasa ini, sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri perbankan, asuransi, perhotelan, transportasi, komunikasi, dan pariwisata. Demikian juga pada sektor industri jasa kesehatan, apakah itu rumah sakit, puskesmas, maupun klinik agar usaha tersebut bisa berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik. Agar dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap rumah sakit, puskesmas maupun klinik harus bisa memenuhi kepuasan para pasien dengan strategi jasa yang ditawarkan, hal ini dapat menjadikan pertimbangan bagi pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan menjadikan penilaian yang baik pula. Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai penyembuhan penyakit, tapi juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan pencegahan kualitas masyarakat kearah yang

lebih baik lagi. Maraknya penyakit yang menular dan masih menjadi masalah kesehatan pada masyarakat dan penyedia jasa kesehatan hanya memfokuskan pada penyembuhan penyakit daripada penanggulangan ataupun pencegahan penyakit. Masyarakat pun sekarang sudah mulai menyadari pentingnya kesehatan bagi hidup mereka, karena mengetahui betapa mahalnya biaya perawatan kesehatan yang seringkali sulit dijangkau. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan, maka jasa pelayanan menjadi sangat dibutuhkan. Kesadaran masyarakat yang semakin meningkat terhadap pentingnya kesehatan merupakan suatu alasan bahwa kebutuhan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu masyarakat akan semakin pandai dalam memilih penyedia jasa kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan mereka butuhkan. Seluruh kegiatan yang

dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan pelayanan yang dialami (Lupiyoadi, 2001:34). Kepuasan pelanggan merupakan suatu unsur yang penting bagi pelanggan dalam menggunakan suatu jasa. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali dan menggunakan jasa yang sama. Pelanggan yang puas dengan jasa yang digunakan juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap jasa yang telah digunakan kepada orang lain.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, klinik memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah memberikan pelayanan yang sesuai harapan pasien atau belum. Oleh karena itu pihak penyedia jasa kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayannya. Pelayanan kesehatan yang baik adalah kualitas pelayanan yang kesehatan yang memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang ditetapkan.

Tumbuh suburnya tempat-tempat penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, balai pengobatan, dll, merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Klinik Global Sarana Medika merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Malang tepatnya di Kecamatan Dampit. Klinik Global Sarana Medika membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu *stand by* di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini mengantisipasi keadaan dimana penyakit bisa menyerang secara tiba-tiba tanpa kompromi dan mereka tidak akan lagi mengesampingkan Jasa kesehatan, apalagi penyakitnya memerlukan penanganan medis dengan segera. Fasilitas tersebut diberikan di klinik Global Sarana Medika kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa klinik Global Sarana Medika dengan segera. Hal ini membuktikan bahwa fasilitas merupakan sarana yang penting dalam meningkatkan kepuasan seperti mempermudah memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka didalam menjalankan kegiatannya klinik global sarana medika mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam

menjalankan fungsi sosialnya klinik Global Sarana Medika melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membeda-bedakan status sosial ekonominya. Sedangkan untuk menjalankan fungsi bisnisnya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan swasta, klinik Global Sarana Medika perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien untuk menjaga keberlangsungan usahanya.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Pasien Rawat Inap Klinik Global Sarana Medika Malang).**

#### **Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada klinik Rawat Inap Global Sarana Medika?
2. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada klinik Rawat Inap Global Sarana Medika?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien pada klinik Rawat Inap Global Sarana Medika?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik Rawat Inap Global Sarana Medika.
2. Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada klinik Rawat Inap Global Sarana Medika.
3. Mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien klinik Rawat Inap Global Sarana Medika.

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

##### **Kualitas pelayanan**

Pengertian kualitas sangat beragam, kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendapat diatas dapat diartikan bahwa seberapa besar kualitas yang diberikan kepada konsumen yang berhubungan dengan produk, jasa dan faktor pendukungnya lainnya bisa memenuhi harapan penggunaannya. Kualitas pelayanan, merupakan salah satu bagian dari strategi pemasaran. Kualitas pelayanan telah menjadi suatu tahap faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi rivalitas atau persaingan antar perusahaan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2007:121) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

### Dimensi kualitas pelayanan

Lupiyoadi (2001:148), salah satu studi mengenai SERVQUAL (*Service Quality*) oleh Parasuraman (1988), disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut (Parasuraman, et.al, 1998) :

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sasaran dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance*, atau jaminan atau kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy*, atau empati yaitu memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki

pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

### 1.

### 2. Fasilitas

#### a. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi. Fasilitas juga diartikan sebagai sarana prasarana yang tersedia di perusahaan, kantor dan dimaksudkan guna memberi pelayanan maksimal, agar konsumen ataupun pelanggan merasakan kenyamanan. Fasilitas juga merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk atau jasa.

Fasilitas menurut Yazid (2003:136) merupakan bagian dari bukti fisik jasa. Disini disebutkan bahwa bukti fisik jasa yaitu mencakup seluruh aspek fasilitas fisik yang diciptakan organisasi atau mencakup lingkungan yang diciptakan atau buatan manusia.

#### Faktor-faktor desain fasilitas

Menurut Mudie dan Cottam (1993) dalam Tjiptono (2002:46) faktor-faktor desain fasilitas yaitu :

- a. *Pertimbangan / Perencanaan spasial*  
Perencanaan spasial adalah perencanaan tata ruang yang dimana melibatkan pertimbangan aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur warna dan lain lain guna memancing respon intelektual dan emosional dari para pelaku.
- b. *Perencanaan ruangan*  
Perencanaan ruangan mencakup tatanan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, aliran sirkulasi dan lain-lain.
- c. *Perlengkapan / perabot*  
Perlengkapan atau perabot diantaranya adalah seperti barang pajangan, dan barang penyambut bagi para pelanggan.
- d. *Tata cahaya*  
Yang harus diperhatikan dalam tatanan cahaya adalah jenis dan aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang di inginkan.
- e. *Warna*  
Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk

interior jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang telah dipilih.

### 3. Kepuasan Konsumen a.

Pengertian kepuasan konsumen Engel, et al. (1990) dalam Tjiptono (2002:146) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen.

Menurut Schnaars dalam Tjiptono (2008:24) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan ini dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya seperti hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan memberikan rekomendasi

dari mulut kemulut yang amat menguntungkan bagi perusahaan.

#### Indikator kepuasan konsumen

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentukl kepuasan koinsumen adalah:

1. Kesesuaian harapan  
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.
2. Minat berkunjung kembali  
Merupakan kesediaan konsumen berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
3. Kesediaan merekomendasikan  
Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk atau layanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

#### Populasi dan Sampel

##### Populasi

Menurut Suliyanto (2009:96) populasi merupakan keseluruhan obyek yang karakteristiknya hendak diteliti. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien Rawat Inap Global Sarana Medika.

##### Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2011:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *sampling incidental*. Dimana sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 responden.

#### Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner
2. Dokumentasi
3. Observasi

#### Metode Analisis Data

##### Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010:211) uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument.

##### Uji Reliabilitas

Menurut Suliyanto (2009:149) reabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran berulang maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

## METODE PENELITIAN

### Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011: 8) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel dan pengumpulan data pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### Lokasi Penelitian

Adapun peneliti memilih lokasi penelitian di klinik Global Sarana Medika yang beralamatkan di Jl. Gunung Jati, Gn. Kelop, Dampit kota Malang 65181. Dimana penelitian ini dilakukan kepada para pasien rawat inap yang berada di klinik Global Sarana Medika.

### Waktu Penelitian

Waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu pada bulan Januari sampai dengan selesai.

### Variabel Penelitian

Variabel Dalam Penelitian Ini :

1. Kualitas pelayanan (X1)
2. Fasilitas (X2)
3. Kepuasan pasien (Y)

### Teknik Analisis Data

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Parameter dari suatu hubungan fungsional antara satu variabel terikat dengan lebih dari satu variabel bebas ingin diestimasi, maka menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui beberapa pengaruh perubahan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. (Sugiyono, 2005:261).

### Uji Hipotesis

#### Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan uji t untuk menguji apakah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) secara sendiri berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) dan fasilitas ( $X_2$ ) secara sendiri berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

#### Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel terikat. Menurut Ghazali (2013: 171) uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen.

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Santoso (2007: 256) koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh suatu variabel bebas menentukan perubahan nilai variabel terikat, besarnya koefisien determinasi terletak antara 0 sampai 1.

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur atau mengetahui kevalidan dari instrument kuesioner yang digunakan dalam mengumpulkan data. Jika nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil daripada  $r_{tabel}$  dan bernilai positif maka pernyataan tersebut bisa dikatakan valid.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat yang dipergunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner reliabel apabila jawaban dari responden stabil dari waktu ke waktu. Dengan menggunakan *software* SPSS dapat diketahui tingkat kereliabilisan suatu variabel dengan

melihat nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ), Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari  $r_{tabel}$  maka variabel tersebut bisa dikatakan reliabel atau konsisten. Jika *Cronbach's Alpha* kurang dari  $r_{tabel}$  maka variabel tersebut tidak reliabel atau tidak konsisten. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil uji analisis reliabilitas pada tabel diatas, menyatakan bahwa untuk variabel  $X_1$  yaitu kualitas pelayanan memiliki jumlah total *cronbach's alpha* sebesar  $0,838 > r_{tabel}$  sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tersebut reliabel.

#### a. Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas

Hasil uji analisis reliabilitas pada Tabel di atas, menyatakan bahwa untuk variabel  $X_2$  yaitu Fasilitas memiliki jumlah total *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,820 > r_{tabel}$  sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tersebut reliabel.

#### Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Hasil uji analisis reliabilitas pada Tabel di atas, menyatakan bahwa untuk variabel Y yaitu kepuasan pasien memiliki jumlah total *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,807 > r_{tabel}$  sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tersebut reliabel.

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji analisis data, artinya sebelum melakukan analisis yang sesungguhnya, data tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Normalitas data bertujuan untuk mengetahui distribusi distribusi normal atau tidak.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik-titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika titik-titik mendekati garis diagonal, maka dapat dikatakan data penelitian tersebut berdistribusi normal.

### Uji Hipotesis

#### Uji Parsial ( t )

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh (sendiri) yang diberikan variabel terikat. Kriteria pengujian untuk uji t parsial pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima,
2. Jika nilai  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak,
3. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima,

4. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Adapun penghitungan  $t_{tabel}$  adalah  $t_{tabel} = t\left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1\right)$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel,  $k$  adalah jumlah variabel X. Maka  $t_{tabel} = t(0,025; 100 - 2 - 1) = t(0,025; 97) = 1,984$ .

#### Kualitas pelayanan ( $X_1$ )

Perhitungan  $t_{tabel}$  diperoleh nilai 1,984, sedangkan dari output SPSS diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 3,833 dan nilai sig sebesar 0,000. Maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,833 > 1,984$ ) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan nilai sig  $< \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka pengujian pada variabel pada data  $X_1$  memenuhi kriteria pengujian, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial atau sendiri berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pasien ( $Y$ ).

#### Fasilitas ( $X_2$ )

Perhitungan  $t_{tabel}$  diperoleh nilai 1,984, sedangkan dari output SPSS pada Tabel diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) sebesar 5,201 dan nilai.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,201 > 1,984$ ) artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dan nilai sig  $> \alpha$  ( $0,00 < 0,05$ ), artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan secara signifikan terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ).

#### Uji simultan ( F )

Perhitungan  $F_{tabel}$  diperoleh nilai 3,09, sedangkan dari output SPSS pada Tabel 14 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  pada variabel bebas (X) sebesar 45,240 dan nilai sig sebesar 0,000. Maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $45,240 > 3,09$ ) dan nilai sig  $< \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ).

#### Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen ( $Y$ ), sedangkan sisannya dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui R square sebesar 0,483 atau 48,3% artinya besarnya pengaruh variabel kualitas

pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ) adalah sebesar 48,3% sedangkan pengaruh sisanya 51,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini.

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji t dengan perhitungan yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,833 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 dengan nilai taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Artinya  $t_{hitung}$   $3,833 > t_{tabel}$  1,984 dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Pengujian secara parsial (uji t) juga menunjukkan bahwa fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji t dengan perhitungan yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,201 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 dengan nilai taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Artinya  $t_{hitung}$   $5,201 > t_{tabel}$  1,984 dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
3. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji F dengan perhitungan yaitu  $F_{hitung}$  sebesar  $45,240 > F_{tabel} = 3,09$ . Artinya  $F_{hitung}$  ( $45,240 > 3,09$ ) dan nilai sig  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### Saran

1. Bagi rumah sakit

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Maka disini peneliti menyarankan pihak klinik agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitasnya pada klinik. Diketahui bahwa kuesioner butir pernyataan pada fasilitas pada perlengkapan atau perabot yaitu memiliki skor rata-rata 3,60 dimana adalah skor yang paling rendah diantara butir pernyataan fasilitas lainnya. Oleh karena itu, penulis menyarankan untuk fasilitas mengenai perlengkapan/perabot pihak klinik untuk menambah perlengkapan dan perabotnya supaya pasien tidak merasakan bosan

ketika sedang menunggu nomor antrian atau menunggu dokter.

## 2. Bagi Penulis

Penulis menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan penelitian ini, oleh karena itu hasil penelitian belum dikatakan sempurna. Namun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi Santoso, Purbayu dan Muliawan Hamdani. (2007). *“Statistik Deskriptif Dalam Bidang Ekonomi dan Niaga”*. Jakarta: Erlangga.
- Endang, Laily Nur Cholidah (2017) *“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro”* Universitas Bojonegoro.
- Fandy Tjiptono, (2002) *”Manajemen Jasa”*, Penerbit ANDI YOGYAKARTA
- . (2004). *“Manajemen Jasa”*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- . (2007). *“Strategi Pemasaran”*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- . dan Gregorius Chandra, (2012), *Pemasaran Strategic*. Yogyakarta, Andi
- . (2008). *“Strategi Pemasaran”*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta
- . (2011). *“Service Management Mewujudkan Layanan Prima”*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. (2013). *“Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ibrahim, B. (1997). *“TQM, Panduan Untuk Menghadapi Pasar Global”* Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *“Marketing Management”*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. (2005). *“Manajemen Pemasaran”*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Laksana, Fajar. (2008). *“Manajemen Pemasaran”*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi (2001) *“Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek”*, Salemba Empat, Jakarta.
- Ninik Srijani, Achmad Sukma Hidayat (2017) *“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center”*. Universitas PGRI Mediu.
- Nooria, Widoningsih. (2008). *“Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Purworejo”*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Stevenson, William J. (2005). *“Operation Management”*. 8 th edition. Boston: Irwin Mc Graw-Hill, Inc.
- Sugiyono. (2011). *“Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”* Bandung, Alfabeta
- . (2005). *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D”*. Bandung Alfabeta
- . (2005). *“Statistik untuk penelitian”*. Bandung, Alfabeta
- . (2012) *“Metode Penelitian Bisnis”*. Bandung, Alfabeta
- . (2014). *“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto (2009) *“Metode Riset Bisnis”*. Edisi kedua Yogyakarta : Andi.
- Suyitno (2018) *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien”*. Administrasi Bisnis. STIE Malang.
- Tri Ulfa Wardhani (2017) *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek”*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan.
- Yazid, Drs.(2003), *“Pemasaran Jasa”*, Edisi Kedua, Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.
- <http://www.coursehero.com/file/p614p6jm/Menu-rut-American-Society-For-Quality-Control-kualitas-adalah-keseluruhan-ciri/>.