

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di RS Dewi Sri

**Dhika Puspita Arifianti**

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email : [dhikapuspita.id@gmail.com](mailto:dhikapuspita.id@gmail.com)

### Abstrak

Meningkatnya taraf kesejahteraan masyarakat berbanding lurus dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diinginkan masyarakat seperti fasilitas, sarana prasarana yang memadai, mumpuni dan baiknya kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat merasa nyaman dan hak untuk mendapatkan kesehatan terpenuhi. Penelitian ini dilakukan dengan *Quantitative research approach* dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2)) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien) di RS Umum Dewi Sri. Sample dipilih dengan teknik purposive sampling. Kuesioner berskala likert terkait kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan dibagikan dengan tujuan untuk pengumpulan data. Data kemudian dianalisis dengan persamaan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS Versi 26. Kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas pelayanan (X2) merupakan variabel bebas, sedangkan kepuasan pasien (Y) merupakan variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (variabel bebas X1) dan fasilitas (variabel bebas X2) secara serentak dan terpisah sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (variabel terikat Y).

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien.*

### Abstract

The increasing level of community welfare is directly proportional to the community's needs and health demands. Health services the community wants, such as facilities, adequate infrastructure, and qualified and good quality services, so that people feel comfortable and the right to health is fulfilled. This study was conducted using a quantitative research approach to analyze the effect of the independent variables (quality of service (X1) and facilities (X2)) on the dependent variable (patient satisfaction) at Dewi Sri General Hospital. The sample was selected by purposive sampling technique. Likert-scale questionnaires related to service quality, facilities and customer satisfaction were distributed for data collection. The data were then analyzed using multiple linear regression equations with the help of the SPSS Version 26 program. Service quality (X1) and service facilities (X2) are independent variables, while patient satisfaction (Y) is the dependent variable. The results showed that the quality of service (independent variable X1) and facilities (independent variable X2) simultaneously and separately greatly influenced patient satisfaction (bound variable Y).

**Keywords:** *service quality, facilities, patient satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Terwujudnya masyarakat Indonesia yang sehat merupakan salah satu tujuan pembangunan nasional. Kesejahteraan yang meningkat mendorong masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal (Wowor et al., 2016). Layanan kesehatan adalah bentuk konteks layanan publik dan sangat penting bahwa pemerintah melaksanakannya dengan benar. Kesehatan adalah hak setiap orang dan dijamin oleh UUD 1945. Berbagai persyaratan harus dipenuhi, seperti kisaran kekokohan, dan kualitas yang baik (Hariyoko et al., 2021). Pelayanan kesehatan yang diinginkan masyarakat seperti fasilitas serta sarana prasarana yang memadai, mumpuni dan baiknya kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat merasa nyaman dan hak untuk mendapatkan kesehatan terpenuhi (Nopiani, 2019). Hal ini dibuktikan dengan berbanding lurusnya jumlah tenaga kesehatan yang dibutuhkan seiring dengan bertambahnya fasilitas kesehatan (Wowor et al., 2016). Rumah sakit merupakan instansi kesehatan yang menyediakan layanan VIP, rawat inap, rawat jalan, dan layanan medis darurat. Esensi dasar rumah sakit adalah memenuhi kebutuhan pasien yang mengharapkan rumah sakit dapat menyelesaikan masalah kesehatannya. Rumah sakit sebagai tingkat pelayanan lanjutan setelah Puskesmas harus memberikan pelayanan yang lebih baik. Dukungan kesehatan harus merata di semua tingkat baik desa, kota, provinsi ataupun nasional. Masyarakat datang berobat ke rumah sakit memiliki harapan untuk mengatasi berbagai permasalahan kesehatan serta mendapatkan kualitas pelayanan yang baik (Listiyono, 2015).

Mutu Sarana dan Pelayanan diatur dalam UU Kesehatan Nomor 36 th 2009 menyebutkan bahwa pengertian fasilitas pelayanan kesehatan adalah setiap tempat dimana menyediakan pelayanan kesehatan untuk pengobatan, pencegahan, rehabilitasi serta promosi kesehatan yang diimplementasikan oleh pemerintah atau pemerintah daerah setempat (Megatsari et al., 2018). Fasilitas meliputi tempat kerja, peralatan, layanan pendukung, properti, perangkat pendukung teknis, dan infrastruktur. Pemeliharaan fasilitas memerlukan biaya tetapi tentunya pemeliharaan berkualitas tinggi akan memberikan banyak hal positif yang dapat berdampak langsung terhadap perkembangan suatu bisnis (Lepkova & Žūkaitė-Jefimovienė, 2013). Terdapat hubungan atau pengaruh antar perusahaan terhadap kepuasan pelanggan, sebagaimana penelitian Dewi & Sofiani (2021) menunjukkan bahwa manajemen fasilitas ternyata berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pelayanan kesehatan yang optimal dapat dicapai dengan optimal tanpa mengesampingkan mutu pelayanan yang diperoleh masyarakat (Nopiani, 2019). Konsep dasar dan strategi pelayanan merupakan elemen kunci untuk memberikan pelayanan prima. Penawaran layanan, seperti instansi pemerintah dan organisasi sektor swasta, perlu memberikan layanan yang sangat baik untuk mendukung efektivitas layanan dan mencapai manfaat yang diinginkan (Frimayasa, 2017). *Perceived quality* yang diterima masyarakat akan baik dan memuaskan apabila pelayanannya memenuhi ekspektasi. Kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, jika *perceived quality* yang diterima tidak sebanding atau lebih rendah dari ekspektasi, maka dapat dianggap sebagai kualitas yang buruk. Pelayanan yang baik oleh karena itu tergantung pada penyedia layanan yang secara konsisten memenuhi harapan pelanggan (Sinollah, 2020). Berdasarkan deskripsi yang telah dijabarkan terkait kualitas pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, maka tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2)) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien) di RS Umum Dewi Sri. Adapun implikasi dari penelitian ini adalah memberikan informasi kepada pelayanan publik terkait berpengaruh atau tidaknya kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Apabila berpengaruh maka pelayanan publik dapat menyusun strategi sedemikian rupa karena dapat berdampak pada loyalitas pelanggan.

## METODE

Penelitian ini merupakan Quantitative research approach. Penelitian kuantitatif dapat menjelaskan suatu fenomena dari hasil analisis yang dilakukan. Hasil analisis berupa output atau angka-angka (numerik) (Apuke, 2017).

Populasi penelitian terdiri dari 4.776 pasien yang berobat ke Rumah Sakit Umum Dewi Sri pada tahun 2020. Teknik pengambilan sampel adalah teknik sampling bertarget (purposive). Sampel survei terdiri dari 98 responden dan diidentifikasi serta dihitung menggunakan rumus Taro Yamane (Adam, 2020).

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

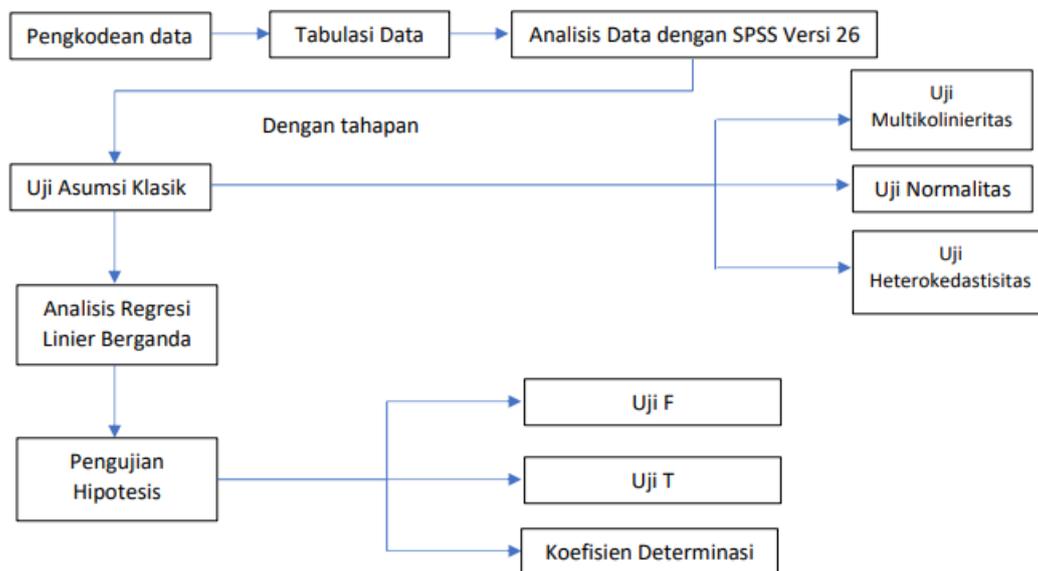
Keterangan:

n = jumlah sampel penelitian

N = populasi total (4.776 pasien kunjungan rawat inap tahun 2020)

d = derajat kesalahan (10%)

Peneliti berasumsi bahwa sampel penelitian memenuhi kriteria, mewakili populasi, dan dapat memberikan informasi yang diperlukan. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner skala likert tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan. SPSS Versi 26 digunakan untuk analisis data regresi linier berganda. Tata cara analisis data dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Alur Analisis Data**

Tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengkodean data, yakni menerjemahkan jawaban ke dalam bentuk skor (cek tabel 1)

**Tabel 1. Pengkodean Data**

Jawaban Kuesioner	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup (C)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Tabulasi data, yakni data dalam bentuk skor setiap responden untuk setiap variabel ditabulasi dengan cara dijumlahkan dengan bantuan software Ms. Excel.
3. Uji pendahuluan dilakukan dengan Asumsi Klasik dimana tahapannya adalah melakukan uji normalitas dahulu kemudian apabila data sudah terdistribusi normal maka dilanjutkan dengan uji multikolinearitas untuk melakukan pengecekan apakah variabel satu dan yang lain saling berkorelasi atau tidak lalu Langkah terakhir dengan melakukan uji heteroskedastisitas. Jika semua uji pada tahap ini terpenuhi maka data dapat dilakukan uji pengaruh antar variabel dengan uji F kemudian dilanjutkan dengan uji t. Tahap terakhir adalah menganalisis angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) (Riaman et al., 2019).

4. Analisis Regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda berfungsi untuk menyelidiki hubungan sebab akibat satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat (Mansyur, 2017). Rumus persamaan regresi linier berganda dijabarkan seperti berikut (Uyanık & Güler, 2013).

$$y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_n x_n + \varepsilon$$

Keterangan :

$y$  = kepuasan pasien (Variabel terikat)

$X_1$  = kualitas layanan (Variabel bebas)

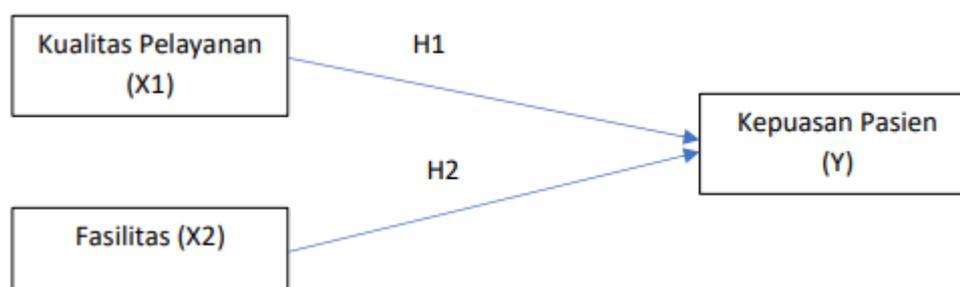
$X_2$  = Fasilitas (Variabel bebas)

$\beta_0$  = koefisien

$\varepsilon$  = konstanta eror

5. Pengujian Hipotesis

Variabel bebas bisa diuji pengaruhnya terhadap variabel terikat dengan pengujian hipotesis. Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah variabel bebas dan kepuasan pasien ( $Y$ ) merupakan variabel terikat dalam penelitian ini. Ada dua jenis hipotesis. Hipotesis nol dan alternatif. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) mengindikasikan adanya pengaruh antara kedua variabel (variabel independen dan dependen) yang signifikan, sedangkan hipotesis nol ( $H_0$ ) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kedua variabel (variabel independen dan dependen) (Mishra et al , 2019). Gambar 2 merupakan kerangka berpikir dalam penelitian ini.



**Gambar 2. Kerangka Pikir**

Perhitungan statistik uji Dalam pengujian ini, langkah pertama adalah menghitung statistik uji (disebut nilai t dalam uji t siswa dan nilai F dalam uji ANOVA) juga disebut nilai terhitung. Hipotesis diuji secara terpisah dengan uji t dan diuji secara serentak dengan uji F. Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Frank Emmert & Dehmer (2019) mengemukakan langkah dalam melakukan uji t, diantaranya:

- a. Pilih statistik uji yang sesuai t
- b. Tentukan  $H_0$  dan hipotesis alternatif
- c. Tentukan distribusi sampling untuk T, jika  $H_0$  benar

- d. Pilih tingkat signifikansi alpha
- e. Evaluasi statistik uji t untuk data sampel
- f. Tentukan nilai-p
- g. Mengambil keputusan (menerima H0 atau menolak H0)

Uji-F dilakukan untuk menyelidiki hubungan antar variabel (variabel bebas dan terikat) secara serentak pada waktu yang sama. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai (alpha) dengan nilai p. H0 tidak dapat diterima (ditolak) begitupula sebaliknya jika nilai p lebih kecil dibandingkan nilai alpha (0,05) (Rafik et al., 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas mampu memberikan informasi tentang korelasi antara dua atau lebih variabel predictor (Chayalakshmi et al., 2018). Hubungan antara variabel terikat menjadi tidak stabil atau terdistorsi apabila antar variabel bebas saling berkorelasi. Data yang diolah dengan regresi linier yang ideal adalah tidak saling berkorelasi antar variabel independen, atau berkorelasi kuat antar variabel meskipun saling kolinear (Ainiyah et al., 2016).

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	31.058	5.729		5.422	.000		
	Kualitas Pelayanan	.206	.068	.276	3.050	.003	.836	1.196
	Fasilitas	.280	.060	.424	4.685	.000	.836	1.196

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Gambar 3. Hasil Output SPSS – Coefficients**

Kriteria analisis melihat nilai toleransi dan VIF (Variance Inflation Factor). Apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,1 (10%) dan nilai VIF lebih kecil dari 10 karena apabila nilai VIF sama dengan atau lebih besar dari 10, maka terdapat beberapa hubungan antar variabel atau dengan kata lain antar variabel saling berkorelasi (Uyanık & Güler, 2013).

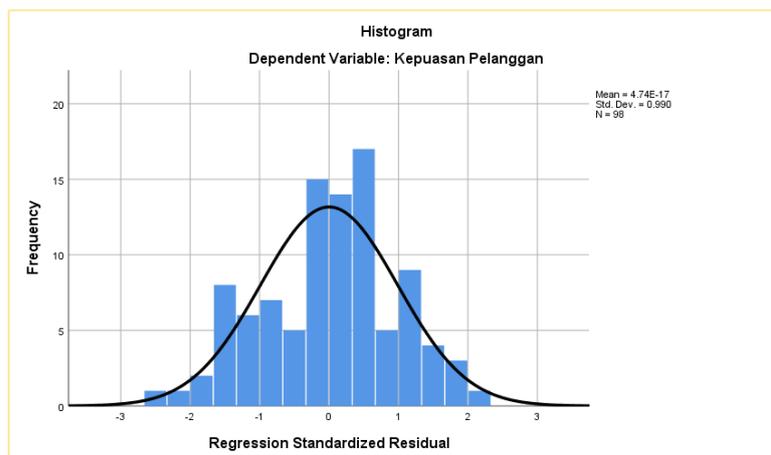
**Tabel 2. Perbandingan nilai toleransi dan VIF pada variabel bebas**

Variabel	Nilai Toleransi	Nilai VIF	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,836	1,196	tidak ada multikolinieritas antar variabel
Fasilitas	0,836	1,196	
Kriteria	Tolerance > 0,1	VIF < 10	

Dari tabel terlihat jika nilai tolerance yang diperoleh angka 0,836. Angka ini lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF pada tabel sebesar 1,196. Hasil ini lebih kecil dari 10 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen/bebas.

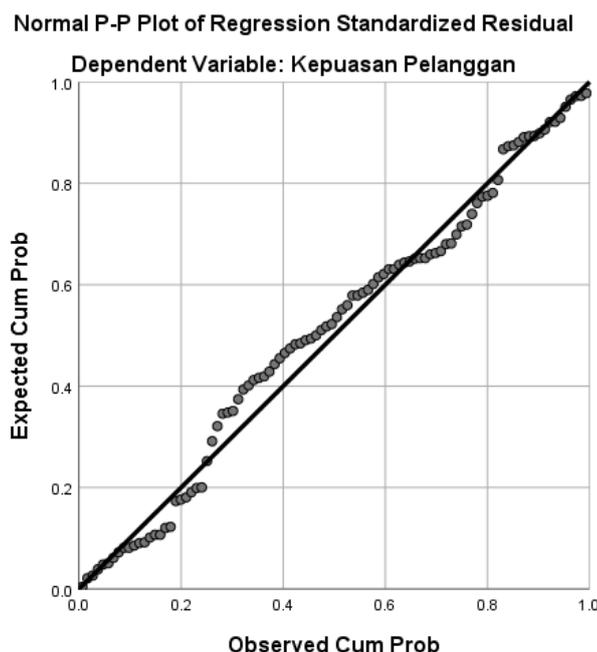
2. Uji Normalitas untuk memastikan data terdistribusi normal. Data yang berdistribusi normal merupakan data yang ideal dan dapat dilakukan ditindaklanjuti dalam penelitian. Kurva distribusi normal (berbentuk kerucut) artinya data terdistribusi secara merata sehingga mewakili seluruh populasi. Data abnormal dapat diidentifikasi dengan derajat kemiringan (distorsi). Jika data cenderung condong ke kiri disebut condong positif, jika data condong ke kanan disebut condong

negatif, dan jika data simetris dikatakan normal (Ainiyah et al., 2016). Ketika data tidak terdistribusi normal maka uji t dan F umumnya tidak valid. Jadi untuk mengetahui validitas data maka harus melakukan uji asumsi normalitas. Kurva berbentuk lonceng seperti yang ditunjukkan pada grafik Plot dikatakan memiliki berdistribusi normal atau terdistribusi normal (Das, 2016). Gambar 4 merupakan histogram ouput dari analisis data dengan SPSS yang menunjukkan bahwa bentuk grafik seperti lonceng, hal ini bermakna bahwa data yang dianalisis terdistribusi secara normal.



**Gambar 4. Hasil Output SPSS - Histogram**

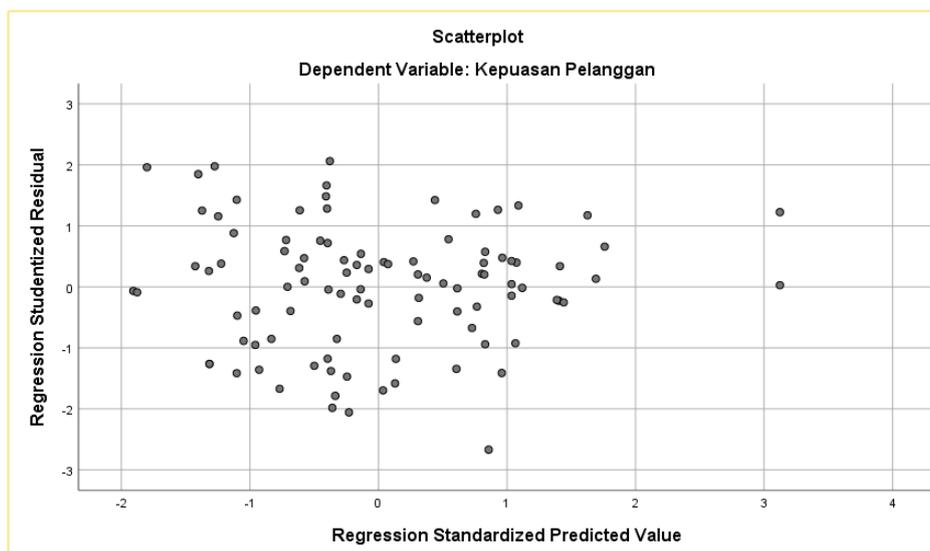
Selain dengan histogram, uji normalitas dianalisis dari grafik P-P Plot (plot probabilitas–probabilitas atau persen-persen plot) adalah plot probabilitas untuk menilai bagaimana erat dua set data setuju, yang memplot dua kumulatif fungsi distribusi satu sama lain. Jika titik-titik data terlihat seperti garis lurus maka asumsi dianggap terpenuhi atau menunjukkan pola normalitas (Agung, 2011).



**Gambar 5. Hasil Output SPSS – P-P Plot**

Data penelitian dianggap normal karena berdasarkan Gambar 5 titik (data) menyebar mengikuti garis diagonal.

3. Uji Heterokedastisitas berfungsi untuk memastikan ada tidaknya ketidaksetaraan varians. Suatu model regresi dikatakan tidak memenuhi kriteria apabila terjadi heteroskedastisitas begitupula sebaliknya (Ainiyah et al., 2016).



**Gambar 6. Hasil Output SPSS - Scatterplot**

Gambar 6 menunjukkan hasil output Uji Heterokedastisitas, terlihat data tidak bergerombol (menyebar rata) melampaui atau dibawah angka nol pada sumbu Y. Berdasarkan Gambar 6 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada data ini.

#### Analisis Regresi linier berganda

Analisis Regresi linier berganda dilakukan untuk menyelidiki faktor penting yang mempengaruhi suatu fenomena dan hubungan yang erat antar variabel (Kang & Zhao, 2020). Koefisien nilai pada analisis dapat dilihat dari hasil nilai unstandardized B pada Gambar 7.

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	31.058	5.729		5.422	.000		
	Kualitas Pelayanan	.206	.068	.276	3.050	.003	.836	1.196
	Fasilitas	.280	.060	.424	4.685	.000	.836	1.196

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Gambar 7. Hasil Output SPSS - Coefficients**

Nilai unstandardized B pada Gambar 7 menunjukkan bahwa koefisien variabel bebas kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,206 sedangkan variabel bebas fasilitas (X2) sebesar 0,208. Dari nilai koefisien masing-masing variabel yang diperoleh, maka:

$$Y = 0,206 X_1 + 0,280 X_2 + \varepsilon$$

Persamaan regresi linier tersebut memiliki makna bahwa:

1. Koefisien X1 diperoleh 0,206. Hal ini bermakna jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 100% maka pasien akan merasakan kepuasan yang meningkat sebesar 20,6%.
2. Koefisien X2 diperoleh 0,280. Hal ini bermakna jika variabel fasilitas mengalami kenaikan sebesar 100% maka pasien akan merasakan kepuasan yang meningkat sebesar 28%.

#### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan dua cara yaitu dengan uji F untuk mengetahui pengaruh antar variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat dan dengan uji t untuk mengetahui pengaruh antar variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikat

1. Uji statistic F. Uji ini berfungsi untuk mengetahui keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terikat (Riaman et al., 2019).
- 2.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1459.602	2	729.801	25.593	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2709.021	95	28.516		
	Total	4168.622	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

**Gambar 8. Hasil Output SPSS - ANOVA**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>0</sub> = Kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara serentak tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien

H<sub>a</sub> = Kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara serentak sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Pengambilan keputusannya dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Kriteria Uji F**

Kriteria		Kesimpulan
F hitung < F tabel	signifikansi > 5%	H <sub>0</sub> diterima dan H <sub>a</sub> ditolak
F hitung > F tabel	signifikansi < 5%	H <sub>0</sub> ditolak dan H <sub>a</sub> diterima

Nilai F tabel diperoleh dengan menggunakan rumus (v;n-v), dimana v merumakan variabel bebas dan n adalah jumlah sampel.

**Tabel 4. Nilai F hitung, F tabel dan signifikansi pada output SPSS**

Nilai F Hitung	Nilai F Tabel	Signifikansi	Kriteria		Kesimpulan
25,593	3,09	0,000	F hitung > F tabel	Sig < 0,005	(H <sub>a</sub> ) diterima

Hasil yang diperoleh kemudian digunakan untuk mencari nilai F pada tabel dengan probabilitas 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan maka nilai F tabel (2;96) sebesar 3,09. Pada output SPSS Anova diperoleh angka F sebesar 25,593 (F hitung) dan signifikansi 0,000 (dapat dilihat pada Gambar 8). Berdasarkan data dan kriteria pada tabel 2 maka dapat disimpulkan H<sub>a</sub> diterima dan bermakna bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas (variabel bebas) secara serentak sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (variabel terikat).

3. Uji Statistik t berfungsi untuk menyelidiki pengaruh tiap variabel bebas secara terpisah dalam menjelaskan variabel terikat. Uji parsial ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan nilai p. Jika  $\alpha$  (0,05) lebih besar daripada nilai p, maka H<sub>0</sub> ditolak dan artinya H<sub>a</sub> diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara terpisah, dan sebaliknya (Rafik et al., 2021). Hipotesis untuk variabel independen kualitas pelayanan (X1) dalam penelitian ini adalah:  
H<sub>0<sub>1</sub></sub> = kualitas pelayanan (variabel bebas X1) secara terpisah tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien (variabel terikat Y)  
H<sub>a<sub>1</sub></sub> = kualitas pelayanan (variabel bebas X1) secara terpisah sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (variabel terikat Y)

Sedangkan hipotesis untuk variabel independen fasilitas (X2) dalam penelitian ini adalah:  
 $H_{0_2}$  = fasilitas (variabel bebas X2) secara terpisah tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien (variabel terikat Y)

$H_{a_2}$  = fasilitas (variabel bebas X2) secara terpisah sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (variabel terikat Y)

Pengambilan keputusannya adalah  $H_{0_1}$  atau  $2$  diterima dan  $H_{a_1}$  atau  $2$  ditolak jika nilai t pada output SPSS lebih kecil dari angka pada t tabel atau signifikansinya diatas 5%. Degree of Freedom atau df diperoleh dengan cara jumlah sampel penelitian dikurangi jumlah variable bebas dikurangi 1, diperoleh nilai df sebesar 95, diuji dengan dua sisi sehingga nilai t tabel diperoleh sebesar 1.98525.

**Tabel 5. Nilai t pada variabel independen**

Variabel bebas	Nilai t Hitung	Nilai t Tabel	Sig.	Kriteria		Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	3,050	1,98525	0,003	t hitung > t tabel	Sig < 0,005	(Ha) diterima
Fasilitas (X2)	4,685	1,98525	0,000	t hitung > t tabel	Sig < 0,005	(Ha) diterima

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan (variabel independen X1) diperoleh angka 3,050, angka ini lebih besar nilainya dari angka pada t tabel yaitu sebesar 1.98525 dengan signifikansi 0,003 sehingga dapat diambil keputusan bahwa  $H_{a_1}$  diterima dan bermakna bahwa kualitas pelayanan (variabel bebas X1) secara terpisah sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (variabel terikat Y).

Pada kolom Fasilitas (variabel bebas X2) diperoleh angka t hitung 4,685 dimana hasil ini jauh lebih besar dari nilai t pada tabel 1.98525 dengan signifikansi 0,000 sehingga dapat diambil keputusan bahwa  $H_{a_2}$  diterima yang bermakna bahwa fasilitas (variabel bebas X2) secara terpisah sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (variabel terikat Y).

- R square atau memiliki nama lain yaitu Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menentukan seberapa besar tingkat kecocokan. Kisaran  $R^2$  bervariasi dari 0,0 hingga 1,0. Jika nilai koefisien determinasi adalah 0,0 maka nilai variabel X, variabel Y tidak dapat diprediksi (Chayalakshmi et al., 2018). Angka koefisien determinasi pada Gambar 8 dapat dilihat pada bagian R square.
- 

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.592 <sup>a</sup>	.350	.336	5.34004	1.561

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Gambar 8. Hasil Output SPSS – Model Summary**

Pada Gambar 8 diperoleh angka 0,350 atau apabila diubah dalam bentuk persentase maka hasil yang diperoleh sebesar 35% untuk koefisien determinasi atau R Square ( $R^2$ ). Hal ini bermakna bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2)) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) sebesar 35% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian adalah bahwa kualitas pelayanan (variabel bebas X1) dan fasilitas (variabel bebas X2) secara serentak dan terpisah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (variabel terikat Y). Instansi harus berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan dan manajemen fasilitas dalam persaingan bisnis karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat mengarah terhadap loyalitas pelanggan dan tentunya akan mempengaruhi keuntungan finansial suatu instansi. Kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses agar instansi dapat terus beroperasi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Lepkova & Žūkaitė-Jefimovienė (2013); Shafwan et al. (2019); Kumar et al. (2015); Rafik et al. (2021); Naini et al. (2022); Albari & Kartikasari (2019) dan Akroush et al. (2015) bahwa sebagian besar pasar sangat kompetitif, dan untuk bertahan hidup, organisasi perlu menghasilkan produk dan jasa yang sangat kualitas yang baik yang menghasilkan pelanggan yang sangat puas dan loyal. Sikap pelanggan yang mempengaruhi niat dan perilaku berhubungan dengan kesetiaan. Sikap pelanggan sudah termasuk kepuasan pelanggan, nilai pelanggan, persepsi harga, serta hubungan dan kualitas layanan. Sikap pelanggan dan perilaku loyalitas pelanggan saling berpengaruh. Kepuasan pelanggan mengarah kepada niat perilaku terhadap loyalitas pelanggan yang dapat diukur melalui pembelian atau penggunaan jasa yang berulang, peningkatan pengeluaran untuk pembelian jasa/barang, bahkan rekomendasi secara lisan yang positif terhadap rekan atau kerabat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, A. M. (2020). Sample Size Determination in Survey Research. *Journal of Scientific Research and Reports*, June, 90–97. <https://doi.org/10.9734/jsrr/2020/v26i530263>
- Agung, D. P. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Yang Dirasakan Pelanggan Outlet Terhadap Kinerja Selling-In Produk Fren. In *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia: Vol. X* (pp. 170–201).
- Ainiyah, N., Deliar, A., & Virtriana, R. (2016). The classical assumption test to driving factors of land cover change in the development region of northern part of west Java. *International Archives of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences - ISPRS Archives*, 41(July), 205–210. <https://doi.org/10.5194/isprsarchives-XLI-B6-205-2016>
- Akroush, M. N., Dawood, S. A., & Affara, I. B. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market. *International Journal of Services, Economics and Management*, 7(1), 53–73. <https://doi.org/10.1504/IJSEM.2015.076323>
- Albari & Kartikasari. (2019). The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty. *AJEFB - Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business*, 3(1), 49–64. <https://www.researchgate.net/publication/339796640>
- Apuke, O. D. (2017). Quantitative Research Methods : A Synopsis Approach. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(11), 40–47. <https://doi.org/10.12816/0040336>
- Chayalakshmi, Jangamshetti, & Sonoli, S. (2018). Multiple Linear Regression Analysis For Prediction Of Boiler Losses And Boiler Efficiency. *International Journal of Instrumentation and Control Systems*, 8(2), 1–9.
- Das, K. R. (2016). A Brief Review of Tests for Normality. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 5–12. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.12>
- Dewi, C., & Sofiani. (2021). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading. *Journal Fame*, 4(2), 1–7.
- Frank Emmert, S., & Dehmer, M. (2019). Understanding Statistical Hypothesis Testing: The Logic of Statistical Inference. *Machine Learning and Knowledge Extraction*, 1(3), 945–961. <https://doi.org/10.3390/make1030054>
- Frimayasa, A. (2017). Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo. *Cakrawala*, XVII(1), 65–71.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh

- Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Kang, H., & Zhao, H. (2020). Description and Application Research of Multiple Regression Model Optimization Algorithm Based on Data Set Denoising. *Journal of Physics: Conference Series*, 1631(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1631/1/012063>
- Kumar, S., Winarto, B., & Astuti, M. (2015). The Impact of Service Quality, Facility, Price, Emotional Factor and Location on Customer Satisfaction and Loyalty at the 3-star Hotels in Bekasi. *Buletin Studi Ekonomi*, 20(1), 51–58.
- Lepkova, N., & Žūkaitė-Jefimovienė, G. (2013). Study on Customer Satisfaction with Facilities Management Services in Lithuania. *Slovak Journal of Civil Engineering*, 20(4), 1–16. <https://doi.org/10.2478/v10189-012-0017-4>
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Mansyur, S. (2017). Multiple Regression Analysis on Influence Factors of Household Cooking Fuels in Indonesia. *Conserve: Journal of Energy and Environmental Studies*, 1(1), 9–19. <https://doi.org/10.30588/cjees.v1i1.249>
- Megatsari, H., Dwi Laksono, A., Akhsanu Ridlo, I., Yoto, M., & Nur Azizah, A. (2018). Perspektif Masyarakat Tentang Akses Pelayanan Kesehatan Community Perspective About Health Services Access. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 21(4), 247–253. <http://dx.doi.org/10.22435/hsr.v2i4.231>
- Mishra, P., Singh, U., Pandey, C. M., Mishra, P., & Pandey, G. (2019). Application of Student's t-test, Analysis of Variance, and Covariance Abstract. *Annals of Cardiac Anaesthesia*, 22(4), 407–411. <https://doi.org/10.4103/aca.ACA>
- Naini, N. F., Santoso, S., Andriani, T. S., Claudia, U., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction ImplicThe effect of product quality, service quality, customer satisfaction on customer loyalties on Customer Loyalty in the Era Covid-19. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50.
- Nopiani, C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(1), 1–7.
- Rafik, A., Suardhita, N., & Sugeng, I. S. (2021). The influence of quality of services and hospital facilities on patient satisfaction ( Case study at dr . Chasbullah Abdul Majid Hospital , Bekasi City ). *Journal of Economics and Business Letters*, 1(4), 19–26.
- Riaman, Sukono, Supian, S., & Bon, A. T. (2019). Classical assumption test for testing the influence of composite stock price index, inflation level, BI rate, and rupiah exchange rate toward stock price in Indonesia. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, November*, 439–445.
- Shafwan, D., Qomariah, N., & Rahayu, J. (2019). The Influence Of Quality Of Service, Facilities And Location Of Customer Satisfaction. *Society*, 2(1), 1–19. [http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84865607390&partnerID=tZ0tx3y1%0Ahttp://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=2LIMMD9FVXkC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Principles+of+Digital+Image+Processing+fundamental+techniques&ots=HjrHeuS\\_](http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84865607390&partnerID=tZ0tx3y1%0Ahttp://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=2LIMMD9FVXkC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Principles+of+Digital+Image+Processing+fundamental+techniques&ots=HjrHeuS_)
- Sinollah, S. (2020). Service Excellent Rumah Sakit Amalia Dan Hwa Pare, Kediri. *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 5(2), 164–172. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v5i2.460>
- Uyanik, G. K., & Güler, N. (2013). A Study on Multiple Linear Regression Analysis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 106, 234–240. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.027>
- Wowor, H., Liando, D. M., & Rares, J. (2016). Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3, 103–113.