

TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUMAH
SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM
LEONA KEFAMENANU



DI SUSUN OLEH
YOSANTI BALOK
18001426
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit
Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum leona
Kefamenanu

Nama : Yosanti Balok

NIM : 18001426

Program Studi : Manajemen Administrasi

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta pada

Hari : Rabu

Tanggal : 07 Juni 2021

Mengetahui
Dosen Pembimbing

Ir. Edi Cahyono, M.M.
NIDN. 0520046

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH
SAKIT UMUM LEONA KEFAMENANU

Laporan Tugas Akhir telah diajukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada program Studi Manajemen Administrasi.

Disetujui dan disahkan pada :

Hari :

Tanggal :

Tim Penguji

Ketua

Anggota

Anung Pramudyo , S.E.,M.M.
NIP.19780204200501100

Wahyu Febri, E.S,S.E.,M.Si.,AK.,CA.
NIK.11800120

Mengetahui

Ketua STIB Kumala Nusa Yogyakarta.

Anung Pramudyo, S.E.,M.M.

NIP.19780204200501100

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yosanti Balok

NIM : 18001426

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas RumahSakit
Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Leona
Kefamenanu

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian manapun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta,

Yang membuat pernyataan

Yosanti Balok

180042

MOTTO

*“ Mulailah dari tempatmu berada, gunakan yang kau punya
dan lakukan yang kau bisa”*

(Arthur Ashe)

“Rahasia kesuksesan adalah melakukan hal yang biasa secara tak biasa”

(John D.Rockefeller Jr)

*“ Selain terjun dalam perjalanan jangan pernah mundur sebelum
meraihnya, yakin usaha sampai. Karena sukses itu harus melewati
banyak proses, bukan hanya menginginkan hasil akhir dan tahu beres
tetapi harus selalu **keep on progress**. Meskipun kenyataanya banyak
hambatan dan kamu pun sering dibuat stres percayalah tidak ada jalan
lain untuk meraih sukses selain melewati yang namanya proses”*

(Armeliani)

PERSEMBAHAN

Bersyukur kepadamu Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas segala limpahan yang telah ia berikan kepada saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Karena kalian berdua, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjaga dan menyayangi saya dalam doa-doa ayah dan ibu serta selalu membiarkan dan mendukung saya dalam mengejar impian saya apapun itu. ayah dan ibu

Aku persembahkan tugas akhir ini

Sebagai ucapan rasa syukur dan rasa terima kasihku yang tak terhingga.

Untuk bapak Petrus Kono dan ibu Yulita Oeleke yang saya cintai.

Untuk Fridus Amfotis sebagai kakak saya yang selalu mendukung dalam pendidikan saya.

Untuk Sipri Amfotis sebagai kakak saya yang selalu memberi nasehat.

Untuk Lorita Amfotis sebagai kakak yang membantu dan memberi support.

Untuk Oktovivus Abainpah yang selalu mendorong dan memberi motivasi.

Untuk Darni, Rince, Tefi yang telah membantu saya.

Untuk teman-teman terdekat saya.

Terima kasihku tak akan ada habisnya kepada kalian.

Akhir kata, Saya tidak akan bisa menjadi seperti saat ini tanpa adanya kalian semua.

Presented by:

Yosanti Balok

(peneliti)

KATA PENGANTAR

Pertama- tama puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM LEONA KEFAMENANU ”**.

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan selama menempuh kuliah program DIII di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta serta guna memperoleh gelar akademik Ahli Madya (A.Md.). Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lupa saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu saya, baik secara material maupun moral yang berupa support dan sumbangan pikiran terutama kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan kesehatan dan pertolongan serta perlindungan-Nya kepada saya.
2. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku Direktur Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.
3. Ir.Edi Cahyono, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta yang telah memberi berbagai ilmu pengetahuan kepada saya.

5. Kedua orang tua yang saya cintai dan saya sayangi yang selalu memberi dukungan penuh, kasih sayang dan doa untuk saya.
6. Para Teman- teman terdekat di STIB Kumala Nusa Yogyakarta angkatan 2018 atas perjuangan dan kebersamaan baik dalam perkuliahan maupun organisasi selama kurang lebih tiga tahun ini.
7. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, pengarahan dan kerjasama dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, saya menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang saya miliki. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan penulis di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca.

Yogyakarta,

Peneliti

Yosanti Balok

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Kualitas Pelayanan	5
B. Fasilitas	8
C. Kepuasan Pasien.....	11
D. Penelitian Terdahulu	16
E. Hipotesis Penelitian	17
F. Model Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Populasi dan Sampul	18
1. Populasi	18
2. Sampel	18

B. Teknik Pengambilan Sampel	19
C. Jenis Data.....	19
1. Data Primer.....	20
2. Data Sekunder	20
D. Teknik Pengumpulan Data	21
1. Kuesioner	22
2. Observasi	22
E. Definisi Operasional	22
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	24
G. Uji Hipotesis dan Analisi Data	26
1. Uji Hipotesis	26
a. Uji t (Pengujian Secara Parsial)	26
b. Uji f (Pengujian Secara Simultan)	26

2. Analisis Data	27
a. Uji Asumsi Klasik	27
b. Koefisiensi Korelasi	28
c. Uji Koefisiensi Determinasi	29
BAB IV Penutup	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel	23
Tabel 4.1 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Jumlah Responden berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pernyataan Kualitas Pelayanan (X_1)	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pernyataan Fasilitas (X_2)	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas pernyataan Kepuasan Pasien (Y)	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	17
Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu.....	34

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Tabulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 3: Tabulasi Data Karakteristik Responden

Lampiran 4: Output Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 5: Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6: Output Analisis Data (Regresi Linear Berganda)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu, 2) apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu, 3) apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel 75 (Tujuh puluh lima) responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software komputer SPSS versi 20.0 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien . Dan secara simultan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain itu, faktor kualitas pelayanan dan fasilitas berkontribusi sebesar 27,8% terhadap kepuasan pasien. Sedangkan sisanya sebesar 72,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The aim of this research is to identify: 1) whether service quality influences patient satisfaction of Leona Kefamenanu Hospital, 2) whether facility influences patient satisfaction of Leona Kefamenanu Hospital, 3) whether service quality and facility influence patient satisfaction of Leona Kefamenanu Hospital. The type of this research is a quantitative research. This research uses a non probability sampling as the sampling technique.

The sampling technique used is non-probability sampling. This study used a sample of 75 (seventy five) respondents. The instrument testing technique in this study is validity and reliability testing, while the data analysis technique used is multiple linear analysis. Data processing was carried out using SPSS computer software version 20.0 for windows.

The results showed that partially the service quality variable had an effect on patient satisfaction, the facility variable had an effect on patient satisfaction. And simultaneously variable quality of service and facilities affect patient satisfaction. In addition, the quality of service and facilities factors contributed 27.8% to patient satisfaction. While the remaining 72.2% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Facility, Consumer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa perkembangan zaman sekarang ini semakin banyak perusahaan yang baru berdiri di berbagai bidang dan persaingan antar perusahaan dalam mencapai tujuannya juga semakin ketat. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memberikan pelayanan yang terbaik dan mengadakan fasilitas yang memadai merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan. Keunggulan dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas merupakan hal yang paling penting karena akan mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya dengan mendapatkan kepuasan konsumen yang telah menggunakan jasa dari perusahaan tersebut.

Pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka dari itu terbentuklah kualitas pelayanan dari persepsi konsumen akan pelayanan yang diberikan. Seperti yang dikatakan oleh Lewis dan Booms pada Wijaya mengenai kualitas pelayanan, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (Wijaya,2011:152). Salah satu usaha jasa yang juga banyak dijumpai adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dan juga sebagai perusahaan jasa kesehatan untuk masyarakat (Tjiptono,2002).

Beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai Rumah Sakit kesehatan yaitu fasilitas yang tersedia seperti peralatan medis yang lengkap dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini pasien. (Tjiptono,2012:317) Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas di rumah sakit yang diberikan seperti penyediaan obat-obatan, dan alat-alat medis yang lengkap.

Fasilitas yang diberikan kepada konsumen pada Rumah Sakit kesehatan misalnya seperti mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman, kamar pasien yang bersih. Menurut Kotler (2016:153) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau asil yang diharapkan. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi berbagai faktor lainnya seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk hak pasien dari hak atas badan sendiri/hak privasi yang timbul dari TROS (*The Right Of Self determination*) (Fred, 1988). TROS (*The Right Of Self determination*) adalah hak untuk menentukan nasib sendiri.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan fasilitas amat berpengaruh pada kepuasan konsumen. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen” dengan Studi Kasus Pada Pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dijabarkan pada latar belakang dan berdasarkan pengamatan serta pengalaman yang dialami, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh pada kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu ?
2. Apakah fasilitas yang ada berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Leona kefamenanu ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pada pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian mempunyai suatu tujuan yang hendak dicapai yang telah ditetapkan sebelumnya. Begitu pula dalam penelitian kali ini penulis mempunyai tujuan yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh pada kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu ?
2. Untuk menguji fasilitas yang ada berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Leona kefamenanu ?

3. Untuk menguji kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pada pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu

D. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu

Melalui hasil penelitian yang telah diteliti dapat dijadikan masukan bagi pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan pelayanan dan pengadaan fasilitas untuk mempertahankan kepuasan pasien.

Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan dan penentuan untuk rencana strategi pemasaran dan untuk meningkatkan kualitas rumah sakit.

- b. Bagi Stibs

Dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis.

- c. Bagi Peneliti

Penulis mendapat kesempatan dan pengalaman yang berharga dimana peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan dan menambah bekal penulis dalam pengetahuan mengenai pemasaran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen (pasien) atas layanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler(2000:50) salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) (Parasuraman, dalam Tjiptono 2004:59).

Menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Berry dalam Beteson (1991:516) dan dalam Lovelock (1996:367) terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa yaitu :

- a. *Tangibles* mencerminkan fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan dan petugas.
 - b. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
 - c. *Responsiveness* meliputi kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyiapkan jasa.
 - d. *Assurance* meliputi keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan, keamanan dalam penggunaan jasa.
 - e. *Empathy* mencakup kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen.
2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithamel (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) masing- masing unsur yang menentukan kualitas pelayanan jasa tersebut mempunyai indikator yaitu sebagai berikut:

- a. Indikator dari *tangibles* (berwujud) adalah sebagai berikut:
 - 1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani konsumen
 - 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3. Kedipsilinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - 4. Kemudahan proses dan akses layanan
 - 5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

- b. Indikator dari *reliability* (kehandalan) adalah sebagai berikut:
1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 3. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Indikator dari *responsiveness* (respon/ketanggapan) adalah sebagai berikut:
1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
 3. Petugas melakukan pelayanan yang cermat
 4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. Indikator *assurance* (jaminan) adalah:
1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Indikator *emphaty* (empati) adalah sebagai berikut:
1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 2. Petugas melayani dengan sikap ramah
 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

B. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Menurut Kotler dan Keller (2007), mendefinisikan ” fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak dibidang jasa , maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung.

Menurut Tjiptono (2006) sejumlah tipe jasa, persepsi konsumen terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas dan berpengaruh pada kualitas jasa. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut :

a. Sifat dan tujuan organisasi.

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Sebagai contoh desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman, dan kamar pasien yang bersih.

Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat yaitu perusahaan mudah dikenali dan menjadi ciri khas tersendiri.

b. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat

Setiap rumah sakit jasa membutuhkan lokasi untuk mendirikan fasilitas jasa. Dalam menentukan lokasi fisik, rumah sakit perlu mempertimbangkan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial peraturan pemerintah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

c. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan pada saat volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Keduakondisi tersebut yang menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan di masadatang.

d. Faktor estetis

Fasilitas yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat. Ada beberapa aspek yang perlu ditata, misalnya tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentukpintu yang beraneka ragam, dan dekorasi interior.

e. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam. tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentukpintu

yang beraneka ragam, dan dekorasi interior.

f. Biaya konstruksi dan operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energiruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

2. Indikator Fasilitas

Tjiptono (2006) ada beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu :

- a. Pertimbangan atau perencanaan parsial merupakan aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
- b. Perancangan ruang mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan, perobatan, dan perlengkapan dalam ruangan desain aliran sirkulasi dan lain-lain seperti penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan.
- c. Perlengkapan atau perabotan. Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.
- d. Tata cahaya, yang perlu diperhatikan adalah warna jenis dan aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

- e. 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 dipilih.
- f. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, aspek penting yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambing atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu.

C. Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan pasien

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau asil yang diharapkan.

Menurut Saladin (2004), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kata *satisfaction* berasal dari bahasa latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (artinya melakukan atau membuat). Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah. kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan oleh pelanggan.

Oliver dalam Koentjoro (2007) mendefinisikan kepuasan sebagai respon seseorang terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Respon tersebut merupakan penilaian seseorang terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan dan harapan, baik pemenuhan yang kurang ataupun pemenuhan yang melebihi kebutuhan dan harapan. Sedangkan Kotler (2007) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antarahasil suatu produk dengan harapannya.

Pohan (2007) mendefinisikan pelanggan layanan kesehatan merupakan orang yang melakukan kontak dengan layanan kesehatan. Terdapat dua macam pelanggan dalam layanan kesehatan, yakni pelanggan eksternal dan internal. Pelanggan eksternal adalah orang yang memperoleh layanan kesehatan namun berada di luar organisasi layanan kesehatan. Pasien dan keluarga pasien termasuk dalam pelanggan eksternal. Sedangkan pelanggan internal adalah orang yang bekerja di dalam organisasi layanan kesehatan dan menghasilkan layanan kesehatan. Pasien sebagai pelanggan eksternal layanan kesehatan tidak hanya membutuhkan kesembuhan dari sakit, tetapi pasien juga merasakan dan menilai layanan kesehatan yang di terima. Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan memengaruhi profitabilitas rumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula

tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan.

Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respons pelanggan sebagai hasil evaluasi kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan, jadi kepuasan merupakan kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan puas. Ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian pengalaman pelanggan terhadap produk atau jasa yang dihasilkan sehingga dengan pengalaman tersebut pelanggan berusaha mencari atau membandingkan berbagai produk atau jasa untuk meningkatkan kepuasannya. Dalam hal ini pemberi jasa harus berusaha mengurangi keluhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Kartajaya dkk, 2003).

2. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.

Penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien dalam Lestari, Sunarto, dan Kuntari (2008) telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu :

- a. *tangibles* (aspek yang terlihat secara fisik, misal peralatan dan personel).
- b. *reliability* (kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat) .
- c. *responsiveness* (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat).
- d. *assurance* (kemauan) para personel untuk menimbulkan rasa percaya
- e. *empathy* (kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap

pelanggan).

Selain itu juga terdapat beberapa variabel non medik yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan lingkungan hidup, juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien, yaitu: umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit .

Dalam perusahaan kesehatan seperti rumah sakit menurut Moison, Walter dan While (dalam Nooria: 2008) menyebutkan bahwa faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Karakteristik produk, meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
2. Harga, semakin mahal harga perawatan pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
3. Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan,. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit.
4. Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungan. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit.
5. Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian

kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang rawat inap.

6. Image, yaitu citra reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan.
 7. Desain visual, tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit, oleh karena itu desain dan visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.
 8. Suasana, suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya.
 9. Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat dapat diterima dan ditangani oleh perawat.
3. Indikator dari kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

Menurut Kotler dalam jurnal Suwardi (2011) indikator kepuasan konsumen sebagai berikut:

1. Mendapatkan pelayanan yang baik.
2. Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat
3. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik
4. Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien
5. Hubungan antara pelayanan dengan kepuasan konsumen

D. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang diambil dari beberapa jurnal hasil penelitian yang dilakukan berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, terhadap kepuasan konsumen diantaranya adalah sebagai berikut:

Mongkaren Steffi, 2013. Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa rumah sakit Manado. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, fasilitas berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado.

Dalam penelitian ini hasil analisis data menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Leona Kefamenau.

Fasilitas secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Leona Kefamenanu, begitu pula dengan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, disusun hipotesis penelitian:

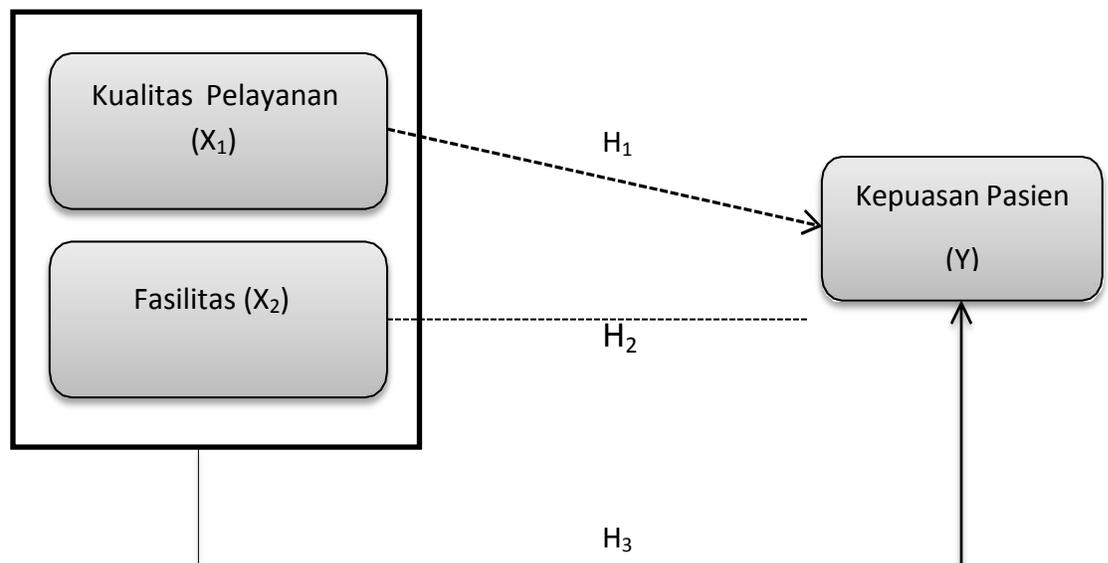
H1: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen (pasien) / pelanggan.

H2: Diduga fasilitas berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan Konsumen (Pasien) / pelanggan .

H3: Kualitas pelayanan dan fasilitas Secara Simultan(Bersama-sama) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen (Pasien) / pelanggan.

F. Model Penelitian

Kerangka Konseptual penelitian adalah sebagai berikut



Gambar 2.1

Model Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2009) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini populasinya adalah konsumen atau pasien rawat inap RS Umum Leona Kefamenanu.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada dipopulasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau dapat mewakili.

Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 sampel yang menggunakan Rumah Sakit pada Pasien. Hal ini berdasarkan pada gambaran jenis sampel dari Gay dan Diehl (1992) yang menyarankan bahwa pengambilan sampel minimum dalam penelitian adalah sebanyak 30 sampel.

B. Teknik pengambilan sampel

Dalam penelitian ini peneliti harus membuat perwakilan populasi yang disebut sebagai sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana tidak semua anggota populasi dalam posisi yang sama memiliki peluang untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara kebetulan sebagai sampel. Maksudnya adalah siapa saja yang kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut sesuai kriteria dan cocok untuk dijadikan sumber data (Sugiyono, 2009).

C. Jenis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan berbagai jenis data sebagai sumber. Data-data tersebut yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri. Ini adalah data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya, baik dengan cara tertentu atau pada periode waktu tertentu.

Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian dan yang seringkali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara terperinci, Indriantoro dan Supomo dalam Purhantara (2010).

Manfaat utama dari data primer adalah bahwa unsur-unsur kebohongan tertutup oleh sumber fenomena. Oleh karena itu, data primer lebih mencerminkan kebenaran yang terlihat. Data primer untuk penelitian ini adalah data yang diperoleh dari jawaban responden, yaitu Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

2. Data Sekunder

Selain menggunakan data primer peneliti juga menggunakan data sekunder untuk pengumpulan data. Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya sumber data ini lebih banyak data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan dalam statistik biasanya tersedia pada kantor-kantor pemerintah, biro jasa data, perusahaan swasta atau badan lain yang berhubungan dengan penggunaan data, Moehar (2002).

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data- data yang telah ada, selanjutnya dilakukan proses analisa dan interpretasi terhadap data-data tersebut sesuai dengan tujuan penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku, jurnal, penelitian terdahulu, literatur teori dan website mengenai kualitas layanan, fasilitas dan Kepuasan Pasien.

D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah bagian penting dalam proses penelitian. Tahapannya dilakukan sesudah proposal riset disetujui dan sebelum analisis data itu dilakukan. Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian.

Untuk mendukung penelitian ini, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data melalui teknik angket (Kuesioner). Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2013).

Menurut Sugiyono (2014) teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan, koesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan. Adapun penjelasan dari masing-masing teknil pengumpulan data, sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Observasi (Pengamatan)

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara kuisisioner (angket), dengan pertimbangan bahwa kuisisioner dirasakan akan lebih efisien dilakukan dan penulis mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

E. Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Dengan kata lain, definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur, sehingga peneliti bisa mengetahui baik buruknya pengukuran suatu variabel tersebut.

Variabel yang digunakan dalam penelitian terdiri satu variabel dependen dan dua variabel independen. Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen (variabel bebas). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (pasien) (Y). sedangkan variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan (X_1), dan fasilitas (X_2).

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definsi Operasional	Sumber	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas adalah sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan	Tjiptono dan Sunyoto (2012).	a. Berwujud b. Kehandalan c. Respon atau tanggapan d. Jaminan e. Empati
2.	Fasilitas (X_2)	Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun	Suryo Subroto dalam Arianto Sam (2008)	a. Perencanaan persial b. Penataan ruang c. Perlengkapan atau perabotan d. Tata cahaya e. Warna f. Pesan – Pesan grafik

		uang.		
3.	Kepuasan Pasien (Y)	kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang hasil dipikirkanterhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.	Kotler dan Keller (2016:153)	a. Mendapatkan pelayanan yang baik b. Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat c. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik. d. Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Jadi pengujian validitas itu mengacu sejauh mana suatu instrument dalam menjalankan fungsi. Validitas dipandang sebagai konsep yang paling penting dalam sebuah penelitian.

Suatu alat ukur dikatakan valid, apabila alat itu mengukur apa yang perlu diukur oleh alat tersebut misalnya mengukur berat suatu benda dengan menggunakan timbangan.

Sukadji (2000) menyatakan bahwa validitas adalah derajat yang menyatakan suatu tes mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan menurut Kusaeri (2012), validitas adalah ketepatan (*appropriateness*), kebermaknaan (*meaningfull*) dan kemanfaatan (*usefulness*) dari sebuah kesimpulan yang didapatkan dari interpretasi skor tes. instrumen dinyatakan valid apabila memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05/5% Azwar (1997).

2. Uji Reliabilitas

Ghozali (2016) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *One Shot* atau pengukuran sekali saja, dimana pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.

Reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2016).

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Uji Hipotesis

a) Uji t (uji parsial atau uji secara individual)

Uji t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial, Ghozali (2012). Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh pada signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai probabilitas signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b) Uji F (uji simultan atau uji secara bersama-sama)

Uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama terhadap variabel dependen atau variabel terikat, Ghozali (2012). Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai F lebih besar dari 4 maka H_0 ditolak pada derajat kepercayaan 5% dengan kata lain kita menerima hipotesis *alternatife*, yang menyatakan bahwa semua variabel independen seara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan F menurut tabel. Bila nilai F_{hitung} lebih besar dari pada nilai F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

2. Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Uji Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Analisis linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas yang lebih dari satu variabel terhadap variabel terikat. Dalam analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Rumus dari regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y : Kepuasan konsumen (Pasien)

a : Konstanta regresi

b_1 : Koefisien regresi kualitas pelayanan

b_2 : Koefisien regresi fasilitas

X_1 : Variabel kualitas pelayanan

X_2 : Variabel fasilitas

a) Koefisien Korelasi (R)

Koefisien Korelasi (R) Merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji hubungan yang kuat dan positif serta arah hubungan dari dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif Sugiyono (2014). Adapun rumus untuk menghitung korelasi adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[n \cdot \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][n \cdot \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Korelasi untuk masing-masing variabel independen

n = Jumlah sampel

x = Variabel independen (fasilitas dan Kualitas pelayanan)

y = Variabel dependen (Kepuasan Pasien) Koefisien korelasi merupakan taksiran dari korelasi populasi dengan kondisi sampel normal (acak). Tingkat koefisien korelasi bergerak dari 0-1. Jika r mendekati (misal 0,95) ini dapat dikatakan bahwa memiliki hubungan yang sangat kuat.

Sebaliknya jika mendekati 0 (misal 0,10) dapat dikatakan bahwa mempunyai hubungan yang sangat lemah.

Kriteria besaran koefisien korelasi adalah sebagai berikut (dalam positif maupun negatif) :

0,0 – 0,199 = sangat lemah.

0,2 – 0,399 = lemah.

0,4 – 0,599 = sedang.

0,6 – 0,799 = kuat.

0,8 – 1,000 = sangat kuat.

b) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2), Koefisien determinasi adalah digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun rumus untuk mengetahui presentase yaitu:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2014), koefisien determinasi dilambangkan dengan $r^2 \times 100\%$. Nilai yang dihasilkan menyatakan proporsi variasi keseluruhan dalam variabel dependen yang dapat diterangkan atau diakibatkan oleh hubungan linear dengan nilai variabel independen, selain itu diterangkan oleh pengubah yang lain. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai

dengan 1. Apabila nilai yang dihasilkan semakin mendekati 1 maka model regresi akan semakin baik pula yang dihasilkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Leona Kefamenaanu

Rumah Sakit Leona adalah Rumah Sakit Swasta Kelas C yang berdiri pada tahun 2016 sampai dengan pengresmian Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu pada Senin (22/01/2018) yang beralamat di Jalan Eltari kilometer 5, Kelurahan Maubeli kabupaten TTU. Peresmian Rumah Sakit Leona Kefamenanu, Diawali dengan Perayaan Misa Syukur di halaman depan Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu yang dipimpin oleh Pastor Paroki St Antonius Pandua Sasi, Pater Titus Khian Limngardi, OFM yang hadirnya Rumah Sakit Umum Leona di Kefamenanu. Berdirinya Rumah Sakit Umum Leona di TTU, menghadirkan sembilan orang Dokter Umum untuk melayani seluruh masyarakat TTU, diantaranya satu orang Dokter Gigi, dua orang spesialis bedah, satu orang spesialis penyakit dalam, dua orang spesialis anak, satu orang spesialis kandungan, ditambah radiologi dan anastesi masing – masing satu orang.

Pada saat itu prakarsa Rumah Sakit Ibu dan Anak Leona melihat semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan selain pelayanan khusus Ibu dan Anak. Oleh karena itu pra prakarsa mulai berusaha mencari cara bagaimana Rumah Sakit Ibu dan Anak Leona bisa mengembangkan diri.

Pembenahan dan pengamatan pun dilakukan melalui berbagai pembicaraan dengan berbagai lembaga yang terkait, khususnya yang bergerak dibidang kesehatan.

Penelitian pendahuluan dilakukan pada awal tahun 2016. Hasil penelitian tersebut, menguraikan berbagai kelemahan Rumah Sakit Ibu dan Anak Leona dan cara mengatasinya. Pengurus Yayasan pun segera melakukan pembenahan internal dan pada tanggal 20 Mei 2016 terbentuk sebuah Perseroan Terbatas bernama PT. Leona JayaPerkasa; dan pada tanggal 27 Agustus 2016 semua Administrasi, Inventaris, dan keuangan dan atau segala hal yang berkaitan dengan Rumah Sakit Ibu dan Anak Leona dialihkan seluruhnya ke Perseroan Terbatas, PT Leona Jaya Perkasa

Sejalan dengan pembenahan manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak LeonaKupang juga dilakukan pembenahan fisik (gedung) sebagai bentuk upaya memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat luas. Pada tanggal 01 September 2015 Direktur PT Leona JayaPerkasa membuat sebuah keputusan untuk merubah Rumah Sakit Ibu dan Anak Leona menjadi Rumah Sakit Umum Leona.

Untuk memantapkan eksistensinya sejak awal tahun 2016 Rumah Sakit Leona mulai beroperasi menggunakan bangunan 5 lantai dengan kapasitas kurang lebih 135 tempat tidur. Pengurus Rumah Sakit Leona Kupang beserta Direksi dan seluruh staf dan karyawan terus bekerja keras mewujudkan Visi

dan Misi Rumah Sakit Leona sebagai Rumah Sakit pilihan Masyarakat di Kota Kupang

B. Visi Dan Misi Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu

Setiap perusahaan tentunya memiliki visi dan misi yang digunakan sebagai pegangan perusahaan dalam menjalankan usahanya agar tetap pada jalur yang benar sesuai dengan tujuan awal perusahaan. Berikut ini adalah visi dan misi dari Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu:

1. Visi

Menjadi rumah sakit dengan pelayanan kesehatan terbaik di Kefamenanu.

2. Misi.

- a. Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu terakreditasi.
- b. Menjadi pusat rujukan untuk puskesmas se Kabupaten Timor Tengah Utara.
- c. Memberikan pelayanan yang profesional.
- d. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan antar profesi yang bermutu.
- e. Meningkatkan keandalan sarana prasarana rumah sakit.

C. Logo Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu

Gambar 4.1
Logo Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu



D. Hasil Penelitian

1) Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien di Kefamenanu yang menggunakan Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu yang di ambil menggunakan teknik *Convenience Sampling* untuk mewakili menjadi responden. Jumlah sample dalam penelitian ini sebanyak 75 responden. Dasar pengambilan sample ini yaitu untuk mengetahui seberapa banyak Pasien di Kefamenanu yang menggunakan Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu. Pengolahan data penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 20.0 *for Windows*. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 (Dua) kelompok, yaitu sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Perempuan	45	60%
2	Laki-laki	30	40%
Total		75	100%

Sumber: Lampiran 1 (data primer yang diolah, 2021)

Berdasarkan dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 45 orang (60%), sedangkan untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 30 Orang (40%). hal ini menunjukkan bahwa Pasien yang menggunakan Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu lebih banyak digunakan oleh Pasien perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Karakteristik responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori, yaitu usia dibawah 20 tahun, 20-40 tahun. Adapun untuk rinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Jumlah Responden berdasarkan Usia

NO	Usia	Frekuensi	Presentasi
1	Dibawah 20 Tahun	3	4,0%
2	20 – 40 Tahun	72	96,0%
Total		75	100%

Sumber: Lampiran 2 (data primer yang diolah, 2021)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 75 responden, responden yang berusia antara 20-40 tahun merupakan responden terbanyak dengan jumlah 72 orang (96.0%), dan diikuti dengan responden 75 yang berusia dibawah 20 tahun berjumlah 3 orang (4.0%). Hal ini menunjukkan bahwa Pasien yang menggunakan Rumah Sakit Leona Kefamenanu lebih banyak digunakan oleh kalangan yang berusia antara 20-40 tahun.

2) Hasil Uji Kualitas Instrumen

a) Hasil Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji valid atau tidaknya suatu item pernyataan (instrumen) dari variable Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2) dan Kepuasan Pasien (Y). Berikut ini adalah hasil uji validitas variabel:

1) Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel Kualitas Pelayanan terdiri atas 13 item pernyataan. Hasil dari uji validitas untuk setiap item pernyataan dapat dilihat di tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan (x1)

Item Pernyataan	Signifikansi	Keterangan
1	0,000	Valid
2	0,000	Valid
3	0,000	Valid
4	0,000	Valid
5	0,000	Valid
6	0,000	Valid
7	0,000	Valid
8	0,000	Valid
9	0,000	Valid
10	0,000	Valid
11	0,000	Valid
12	0,000	Valid
13	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 3 (data primer yang diolah, 2021)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 13 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan software komputer SPSS versi 20.0 *for windows* menghasilkan nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

2) Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (x2)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel Fasilitas terdiri atas 6 item pernyataan. Hal ini untuk uji validitas setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Tabel Validitas Fasilitas

Item Pernyataan	Signifikansi	Keterangan
1	0,000	Valid
2	0,000	Valid
3	0,000	Valid
4	0,000	Valid
5	0,000	Valid
6	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 4 (data primer yang diolah, 2021)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 6 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan software komputer SPSS versi 20.0 *for windows* menghasilkan nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

3) Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel kepuasan Pasien terdiri atas 4 item pernyataan. Hasil dari setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5
Tabel Uji Validitas Item Pernyataan (Y)

Item Pernyataan	Signifikansi	Keterangan
1	0,000	Valid
2	0,000	Valid
3	0,000	Valid
4	0,000	Valid

bersumber: Lampiran 5 (data primer yang diolah, 2021)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 4 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan software komputer SPSS versi 20.0 *for windows* menghasilkan nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

b) Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kestabilan dan konsistensian suatu instrumen penelitian atau untuk mengetahui besarnya kepercayaan instrumen dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1), variabel Fasilitas (X_2), dan variabel Kepuasan Pasien (Y). Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh nilai koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang semakin tinggi, menunjukkan hasil ukur yang didapat semakin terpercaya (reliable). Instrumen penelitian dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach Alpha*

(α) > 0,6 dan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) < 0,6 (Sunyoto, 2012). Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> (α)	Kesimpulan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,876	> 0,6	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,776	> 0,6	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,778	> 0,6	Reliabel

Sumber: Lampiran 6 (data primer yang diolah, 2021)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang terkait dalam penelitian ini yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X₁), Fasilitas (X₂) dan Kepuasan Pasien (Y) dapat dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* (α) menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,6 atau 60%.

3. Analisis Data dan Uji Hipotesis

a. Hasil Regresi Linear Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas) dengan variabel dependen (kepuasan Pasien) apakah positif atau negatif.

Perhitungan analisis regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 20.0 *for windows* dan diperoleh hasil seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)	T	sig
Kualitas Pelayanan(X1)	0,439	3,486	0,001
Fasilitas(X2)	0,151	1,198	0,000
F Hitung	15,213		0,001
R	0,545		
<i>Adjusted R Square</i>	0,278		

Sumber: Lampiran 7 (data primer yang diolah, 2021)

Berdasarkan tabel 4.7 diatas diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat Kualitas Pelayanan yang diberikan perusahaan dan Rumah Sakit, maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pasien terhadap Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu tersebut.

Sedangkan nilai koefisien regresi variabel Fasilitas memiliki nilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin sesuai standar Fasilitas dengan terjangkaunya Fasilitas yang dirasakan oleh Pasien maka semakin meningkat juga pasien yang memutuskan untuk menggunakan Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu.

Dengan demikian, persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 0.439 X_1 + 0.151 X_2$$

4. Hasil Uji Hipotesis

1) Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Hasil uji t digunakan untuk menunjukkan adanya pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara parsial atau masing-masing terhadap kepuasan Pasien. Perhitungan dari uji t (secara parsial) dapat dilihat pada tabel 4.7

- a) Hasil pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi berganda yang disajikan pada tabel 4.7 sebelumnya diketahui nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,001% yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan pada taraf 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu didukung oleh hasil penelitian atau H_1 diterima.

- b) Hasil pengujian pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi berganda yang disajikan pada tabel 4.7 sebelumnya diketahui nilai signifikansi variabel Harga (X_2) kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,0001% yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan pada taraf 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan Fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu didukung oleh hasil penelitian atau H_2 diterima.

2) Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Hasil uji F digunakan untuk menunjukkan adanya pengaruh semua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel Kualitas Layanan (X_1) dan harga (X_2) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Perhitungan dari uji F (secara simultan) dapat dilihat pada tabel 4.7. Berdasarkan hasil perhitungan uji F pada tabel 4.7 sebelumnya diperoleh F hitung sebesar 15,142 dengan tingkat signifikan $< 0,05$ atau 5% yaitu sebesar 0,001 yang berarti bahwa pengujian signifikan.

pada taraf 5%. Hal ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) didukung oleh hasil penelitian atau hipotesis keempat (H_3) diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Fasilitas dan Fasilitas secara simultan dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu.

3) Koefisien Korelasi (R)

Analisis ini merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menguji kuat tidaknya hubungan positif serta arah hubungan dari dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif. Hasil uji R dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.7. Berdasarkan pengujian regresi pada tabel 4.7 sebelumnya

dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0.545 yang menunjukkan adanya hubungan yang sedang dan positif.

4) Koefisien Determinasi *Adjusted R Square*

Pengujian ini merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil pengujian ini menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi *Adjusted R Square* dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.7.

Berdasarkan pengujian regresi pada tabel 4.8 sebelumnya dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* adalah sebesar 0.278 atau 27.8%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 27.8% Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) sedangkan sisanya sebesar 72,2% dipengaruhi oleh variabel lain .

E. Pembahasan

Berdasarkan analisis identitas responden, jenis kelamin responden mayoritas pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu adalah laki-laki dengan proporsi 40% dan perempuan dengan proporsi 60%. Hal ini membuat penulis berpendapat bahwa mayoritas pasien perempuan lebih rentan terserang penyakit dibandingkan dengan Laki-laki. Berdasarkan usia responden pada pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu mayoritas responden berusia

20-40 tahun dengan proporsi 96% dan usia di bawah 20 tahun dengan proporsi 4%. Hal ini membuat penulis berpendapat bahwa mayoritas responden berusia 20-40 tahun karena pada usia tersebut adalah usia dimana kebanyakan orang banyak beraktivitas dan beresiko terserang penyakit lebih sering dari biasanya dilihat dari pekerjaan responden yang mayoritas adalah wiraswasta.

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan(X1) nilai signifikansi 0,001 dimana nilai tersebut $< 0,05$.Dengan demikian hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima,yaitu variabel kualitas pelayanan(X1) memiliki pengaruh yang signifikansi terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit. Hal ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Mongkaren steffi (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna jasa RS Leona Kefamenau. Hal ini juga menunjukkan bahwa rasa puas atau kepuasan yang dirasakan oleh konsumen berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Fasilitas (X₂) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$. Dengan demikian hipotesis kedua (H₂) dalam penelitian ini diterima, yaitu variabel Fasilitas (X₂) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Rumah sakit Umum Leona Kefamenanu. Hasil uji ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh pada kepuasan konsumen yaitu penelitian yang dilakukan oleh Steffi Mongkaren

pada tahun 2013 pada pengguna jasa Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu.

Berdasarkan hasil uji F, dapat diketahui bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara simultan (bersama-sama) dan tidak signifikan terhadap variabel dependen apabila memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Dalam penelitian ini diketahui hasil dari uji F variabel kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) yaitu sebesar 0,001 atau $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen yaitu kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) jika diterapkan secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Y) pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu.

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,545. Nilai tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) berhubungan kuat dan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) pasien Rumah Sakit. Dengan begitu semakin sering perusahaan memberikan kualitas yang baik dan fasilitas yang terjangkau sesuai dengan jarak tempuh dan tidak merugikan satu sama lain maka semakin tinggi pula kepuasan pasien dalam menggunakan Rumah Sakit kembali.

Berdasarkan hasil uji determinasi *Adjusted R Square* menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,278. Nilai tersebut berarti bahwa sebesar 27,8% kepuasan pasien (Y) pasien Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2). Sedangkan sisanya sebesar 72,2% dipengaruhi oleh variabel yang lain.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas Pelayanan dan fasilitas Rumah Sakit terhadap kepuasan Pasien maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) rumah sakit umum leona kefamenanu.
2. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial variabel Fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) rumah sakit umum leona kefamenanu.
3. Berdasarkan hasil uji F dinyatakan secara simultan (bersama-sama) variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) rumah sakit umum leona kefamenanu .
4. Berdasarkan hasil uji determinasi Adjusted R Square variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) memiliki kontribusi sebesar 27,8% untuk mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan sisanya sebesar 72,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. SARAN

1. Bagi Rumah Sakit

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mempertahankan tingkat pelayanan yang memuaskan, pihak Rumah Sakit Umum Leona Kefamenau sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada dimensi empati, dimensi ini memiliki tingkat kepuasan pelanggan terbesar.
2. RS Leona Kefamenanu perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan peneliti mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti lokasi dan harga. Hal ini bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, 1990, "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press).
- Budiyanto dan Yunus, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3, No.12. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Duch, B.J 1995a, *The power of Problem-Based Learning*. [online], Tersedia <https://www.indonesiastudents.com/pengertian-populasi-menurut-para-ahli-lengkap/>
- Duch, B.J 1995a, *The power of Problem-Based Learning*. [online], Tersedia <http://www.pengertianku.net/2015/03/pengertian-populasi-dan-sampel-serta-teknik-sampling>.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan VII. Badan Penerbit Universitas di Ponegoro Semarang.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Koentjoro, T. (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Kotler, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management. 15th edition. United States: Pearson Education*.
- Kurniana. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia.
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang
- Parasuraman, Valerie A, Zeithaml and L. Berry, 1996 "The Behavioral Consequences of service Quality" *Journal of Marketing*, Vol.60
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Cetakan Ke-3*. Bandung: CV. Alfabet

Tjiptono, Fandy, 2000, Manajemen Jasa, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta

Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta

<http://www.nttonlinenow.com/new-2016/2018/01/23/rsu-leona-hadir-di-ttu-jadi-kompetitor-rsud-dalam-aspek-pelayanan-kesehatan.>

<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/03/validitas-adalah.html>

<http://repositori.usu.ac.id/>

<https://www.scribd.com/doc/82829675/>

Lampiran I

Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i. Responden

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya, Yosanti Balok, dari Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit ,Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta(AMA YPK) yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien”** dengan Studi Kasus pada Pasien di Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu, dengan segala kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner. Semua informasi yang saya peroleh dari hasil penelitian ini bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademik. Oleh karena itu, saya mohon untuk semua pertanyaan dijawab dengan jujur dan sungguh-sungguh.

Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, Mei 2021

Hormat saya,

Yosanti Balok

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pertanyaan dibawah ini berhubungan dengan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen pada Pasien di Rumah Sakit Umum Leona Kefamenanu.

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab.
2. Anda hanya dapat memberi satu jawaban disetiap pertanyaan.
3. Isilah kuesioner dengan memberi tanda (\surd) pada kolom yang tersedia, pilihlah jawaban yang sesuai dengan perasaan, pendapat dan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan:

- | | | |
|----------|-----------------------|-----|
| 1. (STS) | = Sangat Tidak Setuju | (1) |
| 2. (TS) | = Tidak Setuju | (2) |
| 3. (N) | = Netral | (3) |
| 4. (S) | = Setuju | (4) |
| 5. (SS) | = Sangat Setuju | (5) |

B. Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan
3. Umur :

C. Daftar Pertanyaan

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Tangible (Bukti Langsung/Berwujud)</i>						
1	Bangunan RS terlihat indah dan bersih					
2	Ruang rawat inap tertata rapi, bersih dan nyaman					
3	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih					
<i>Reliability (kehandalan)</i>						
1	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai yang dijanjikan					
2	Perawat memberitahu jenis penyakit, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat					

3	perawat menerangkan tindakan yang dilakukan					
Responsiveness (ketanggapan)						
1	Perawat bersedia menanggapi keluhan pasien					
2	Perawat melakukan tindakan secara tepat dan sesuai prosedur					
Assurance (Jaminan)						
1	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuandalam menetapkan diagnosa penyakit dengan cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan					
2	Tenaga medis menyediakanobat-obatan / alat-alat medis yang lengkap					
3	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien					

Emphaty (Empati)

1	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang saya derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi					
2	Perawat bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien					

Variabel Fasilitas (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Ruang tunggu dan toilet yang disediakan bersih dan nyaman					
2	Memiliki alat-alat medis yang lengkap					
3	RS memiliki papan petunjuk yang jelas					
4	Warna cat dinding/bangunan yang digunakan membuat rileks dan nyaman					
5	Desain interior dan eksterior terlihat menarik					
6	Tersedia peringatan untuk menjaga kebersihan					

Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Leona Kefamenanu					
2	Saya merasa puas dengan petugas yang cepat dalam menyelesaikan tugas					
3	Saya merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan petugas Rumah Sakit Leona Kefamenanu					
4	Saya merasa puas dengan respon dan tanggapan petugas Rumah Sakit Leona Kefamenanu					

Lampiran II

*Tabulasi Data Karakteristik
Responden*

A. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tingkat Persetujuan Responden														
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	Total
1	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	57
2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	57
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	55
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	56
6	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	59
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
9	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	61
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
11	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	59
12	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	60
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
14	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	58
15	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	54
16	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	61
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
19	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
24	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	58
25	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	61
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
27	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	61
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
30	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	52

63	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	61
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
66	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	60
67	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	58
68	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	58
69	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	59
70	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	58
71	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	58
72	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	57
73	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	57
74	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	56
75	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	59

B. Variabel Fasilitas (X2)

Tingkat Persetujuan Responden							
No	F1	F2	F3	F4	F5	F6	Total
1	5	4	3	4	4	3	23
2	4	5	4	4	5	4	26
3	5	4	4	5	4	5	27
4	4	4	5	5	4	5	27
5	4	5	4	4	5	4	26
6	5	4	4	4	4	5	26
7	5	5	5	5	5	5	30
8	5	5	5	5	5	5	30
9	5	4	5	5	5	5	29
10	5	5	5	5	5	5	30
11	5	4	5	5	4	5	28
12	5	5	5	3	3	5	26
13	5	5	5	5	5	5	30
14	4	4	4	4	5	4	25
15	5	5	5	5	5	4	29

16	4	5	4	4	4	4	25
17	5	5	5	5	5	5	30
18	5	5	5	5	5	5	30
19	5	5	5	4	3	5	27
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	5	5	5	5	30
22	5	5	5	5	5	5	30
23	5	5	5	5	5	5	30
24	4	4	5	4	4	4	25
25	4	4	4	4	4	4	24
26	5	5	5	5	5	5	30
27	5	3	5	4	4	5	26
28	5	4	5	3	3	5	25
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	5	5	5	5	5	30
31	5	5	5	5	5	5	30
32	5	5	5	5	5	5	30
33	5	5	5	5	5	5	30
34	5	3	5	5	5	5	28
35	5	5	5	5	5	5	30
36	5	5	5	5	5	5	30
37	4	4	4	4	5	4	25
38	5	4	5	5	4	5	28
39	5	4	4	5	5	5	28
40	5	5	5	4	4	5	28
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	5	4	4	5	4	4	26
44	4	4	4	5	4	4	25
45	5	4	4	5	4	4	26
46	4	4	4	5	4	5	26
47	4	4	3	5	5	5	26
48	5	4	5	4	5	4	27
49	5	4	5	4	4	5	27
50	4	4	4	5	5	4	26
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	4	4	5	28

53	4	4	4	4	4	4	24
54	5	5	5	5	5	5	30
55	5	4	3	5	5	5	27
56	4	3	3	4	4	4	22
57	5	5	5	5	5	5	30
58	5	5	5	5	5	5	30
59	4	3	5	4	4	4	24
60	5	5	5	5	5	5	30
61	4	4	4	4	4	4	24
62	5	5	5	5	5	5	30
63	4	5	5	5	5	5	29
64	5	5	5	5	5	5	30
65	5	5	5	5	5	5	30
66	4	5	5	5	5	5	29
67	4	4	4	4	5	4	25
68	4	4	5	5	5	4	27
69	5	4	4	5	5	4	27
70	5	5	4	4	5	4	27
71	5	4	5	5	4	5	28
72	5	4	4	4	4	4	25
73	4	5	5	4	4	4	26
74	5	4	4	4	4	5	26
75	5	4	3	3	4	3	22

C. Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Tingkat Persetujuan Responden					
No	KP1	KP2	KP3	KP4	Total
1	5	4	4	5	18
2	5	4	5	4	18
3	5	4	4	4	36
4	5	4	4	4	17
5	4	5	5	5	19
6	5	5	4	4	18
7	5	5	5	5	20
8	5	5	5	5	20
9	4	5	5	5	19
10	5	5	5	5	20
11	5	4	4	5	18
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	5	20
14	5	4	4	4	17
15	5	4	5	5	19
16	4	4	5	4	17
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20
19	4	5	4	4	17
20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20
24	5	5	4	5	19
25	4	4	5	5	18
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	4	19
28	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	20
30	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20
32	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	20

34	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	20
37	5	4	4	4	17
38	4	5	5	5	19
39	5	4	4	4	17
40	4	5	5	5	19
41	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16
43	3	5	4	3	15
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16
46	4	3	4	4	15
47	4	4	4	4	16
48	4	4	5	4	17
49	4	5	4	4	17
50	4	4	4	5	17
51	5	5	5	5	20
52	4	4	4	4	16
53	4	5	5	5	19
54	5	5	5	5	20
55	5	5	4	4	18
56	4	4	4	4	16
57	5	5	5	5	20
58	5	5	5	5	20
59	4	4	4	4	16
60	5	5	5	5	20
61	4	4	4	4	16
62	5	5	5	5	20
63	5	5	5	5	20
64	5	5	5	5	20
65	5	5	5	5	20
66	5	4	5	4	18
67	5	4	4	5	18
68	5	4	5	4	18
69	5	5	4	4	18

70	5	5	4	4	18
71	4	5	4	5	18
72	5	4	4	5	18
73	4	5	5	4	18
74	4	4	5	4	17
75	4	4	4	4	16

Lampiran III

Tabulasi Data Karakteristik Responden

NO	JENIS KELAMIN	USIA
1	Perempuan	23
2	Laki - Laki	22
3	Perempuan	20
4	Perempuan	24
5	Perempuan	24
6	Perempuan	23
7	Laki - Laki	21
8	Perempuan	23
9	Laki - Laki	21
10	Perempuan	22
11	Perempuan	20
12	Laki - Laki	27
13	Perempuan	20
14	Perempuan	25
15	Laki - Laki	29
16	Perempuan	23
17	Laki - Laki	22
18	Perempuan	23
19	Perempuan	19
20	Perempuan	20
21	Laki - Laki	40
22	Laki - Laki	25
23	Laki - Laki	27
24	Perempuan	23
25	Perempuan	21
26	Perempuan	22
27	Perempuan	21
28	Perempuan	22
29	Laki - Laki	27
30	Laki - Laki	26
31	Laki - Laki	23
32	Laki - Laki	19
33	Perempuan	20
34	Perempuan	20
35	Perempuan	23
36	Laki - Laki	21

37	Laki - Laki	22
38	Perempuan	26
39	Perempuan	21
40	Perempuan	21
41	Laki - Laki	23
42	Laki - Laki	22
43	Perempuan	23
44	Laki - Laki	26
45	Laki - Laki	24
46	Perempuan	23
47	Perempuan	22
48	Perempuan	20
49	Laki - Laki	23
50	Perempuan	29
51	laki - laki	23
52	Laki - Laki	27
53	Perempuan	31
54	Perempuan	22
55	Perempuan	23
56	Laki - Laki	24
57	Perempuan	24
58	Perempuan	23
59	Laki - Laki	20
60	Laki - Laki	25
61	Perempuan	21
62	Perempuan	20
63	Perempuan	20
64	Perempuan	19
65	Laki - Laki	24
66	Perempuan	21
67	Perempuan	21
68	Perempuan	24
69	Perempuan	21
70	Perempuan	20
71	Laki - Laki	23
72	Laki - Laki	23
73	Laki - Laki	22

74	Perempuan	21
75	Laki - Laki	23

Lampiran IV

Output Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Frequency Table

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PEREMPUAN	45	6,0	6,0	6,0
	LAKI - LAKI	30	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DIBAWAH 20 TAHUN	3	4,0	4,0	4,0
	2	72	96,0	96,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Lampiran V

Output Uji Validitas dan Reliabilitas

X1.13	Pearson	,330	,282	,406	,467	,397	,471	,653	,486	,390	,595	,125	,416	1	,731(**)
	Correlation	(**)	(*)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)		(**)		
	Sig. (2-tailed)	,004	,014	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,287	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
TOTAL (x1)	Pearson	,514	,395	,576	,707	,708	,623	,765	,630	,649	,716	,525	,707	,731	1
	Correlation	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. Validitas Variabel Fasilitas (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL X2
X2.1	Pearson Correlation		,330(**)	,376(**)	,272(*)	,140	,496(**)	,603(**)
	Sig. (2-tailed)	1	,004	,001	,018	,232	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
X2.2	Pearson Correlation	,330(**)	1	,414(**)	,273(*)	,385(**)	,314(**)	,669(**)
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,018	,001	,006	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
X2.3	Pearson Correlation	,376(**)	,414(**)	1	,342(**)	,193	,614(**)	,723(**)
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,003	,097	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
X2.4	Pearson Correlation	,272(*)	,273(*)	,342(**)	1	,635(**)	,508(**)	,738(**)
	Sig. (2-tailed)	,018	,018	,003	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
X2.5	Pearson Correlation	,140	,385(**)	,193	,635(**)	1	,215	,632(**)
	Sig. (2-tailed)	,232	,001	,097	,000	,064	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
X2.6	Pearson Correlation	,496(**)	,314(**)	,614(**)	,508(**)	,215	1	,756(**)
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,000	,064	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
TOTAL(X)	Pearson Correlation	,603(**)	,669(**)	,723(**)	,738(**)	,632(**)	,756(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

C. Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	,330(**)	,348(**)	,488(**)	,507(**)
	Sig. (2-tailed)		,004	,002	,000	,000
	N	75	75	75	75	75
Y.2	Pearson Correlation	,330(**)	1	,536(**)	,513(**)	,367(**)
	Sig. (2-tailed)	,004		,000	,000	,001
	N	75	75	75	75	75
Y.3	Pearson Correlation	,348(**)	,536(**)	1	,591(**)	,376(**)
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,001
	N	75	75	75	75	75
Y.4	Pearson Correlation	,488(**)	,513(**)	,591(**)	1	,416(**)
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75
Total (Y)	Pearson Correlation	,507(**)	,367(**)	,376(**)	,416(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,001	,000	
	N	75	75	75	75	75

2. Uji Reliabilitas

A. Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	13

H. Reliabilitas Variabel Fasilitas (X2)

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	6

C. Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	4

Lampiran VI

*Output Analisis Data
(Regresi Linear Berganda)*

HASIL UJI ANALISIS DATA

Regresi Linear Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,545 ^a	,297	,278	2,0164

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITASPE LAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	147,479	2	73,739	15,213	,001 ^b
	Residual	349,001	72	4,847		
	Total	496,480	74			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

b. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,344	3,799		-0,617	,539
	KUALITAS PELAYANAN	,272	,078	,439	3,486	,001
	FASILITAS	,166	,138	,151	1,198	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN