

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT FATIMA KETAPANG**



**DISUSUN OLEH  
YURIKA MANGALIK  
21020046**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RETAIL  
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA  
YOGYAKARTA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT FATIMA KETAPANG**

**SKRIPSI**

Disusun dan Diajukan Guna Memenuhi  
Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Studi Manajemen Retail  
Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa



**DISUSUN OLEH**

**YURIKA MANGALIK**

**21020046**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN RETAIL  
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA  
YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Ketapang**” telah mendapatkan persetujuan dari pembimbing.

Yang disusun oleh:

Nama : Yurika Mangalik

Nim : 21020046

Program Studi : Sarjana Manajemen Retail

Disetujui pada tanggal 30 Januari 2023

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Siti Nurhayati, S.E., M.M  
NIK. 11600118

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yurika Mangalik

Nim : 21020046

Program Studi : Sarjana Manajemen Retail

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas

Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima  
Ketapang

Dengan ini saya menyatakan bahwa tulisan dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta,30 Januari 2023

Yang menyatakan

Yurika Mangalik

NIM. 21020046

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul; “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Ketapang” ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta pada tanggal..... dan telah memenuhi syarat lulus, dengan Dewan penguji terdiri dari:

Ketua

Anggota

.....

.....

NIK.....

NIK.....

Mengetahui,  
Ketua STIB Kumala Nusa

Anung Pramudyo, S.E.,M.M  
NIP. 19780204 200501 1 002

**MOTTO**

***“DENGAN KESABARAN SEORANG PENGUASA  
DAPAT DIYAKINI DAN LIDAH LEMBUT MEMATAHKAN TULANG”***

***AMSAL 25:25***

***“HENDAKLAH KAMU SELALU RENDAH HATI,  
LEMAH LEMBUT, DAN SABAR. TUNJUKKANLAH KASIHMU***

***DALAM HAL SALING MEMBANTU***

***EFESUS 4:2***

## **PERSEMBAHAN**

Puji dan Syukur serta ungkapan terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria untuk penyertaannya selama ini, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, penulis persembahkan kepada :

1. Terimah kasih untuk kedua orang tua Ibu Yuliana Upa, Ibu Sorena dan Bapak Fransiskus Tallu Massora, Petrus Aden, Anty, Nona, Minar, Putra, Riska, Antonius Alai, Brayen Massora serta semua keluarga besar Massora, dan semua saudara saudari yang mendokan dan mendukung saya.
2. Terimah kasih untuk semua teman-teman karyawan Instalasi Farmasi, Logistik Medis Rumah Sakit Fatima Ketapang yang selalu mensupport saya selama ini.
3. Terimah kasih untuk ibu Siti Nurhayati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing saya.
4. Terimah kasih untuk semua sahabat saya Emel, Ulan, Venni, Runi, Bito, Marsel yang selalu memotivasi saya kiranya Tuhan Yesus dan Bunda Maria terus menyertai dan memberkati kita selalu.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Ketapang” tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulis penelitian ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun materi sehingga penelitian ini bisa selesai. Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimah kasih kepada:

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M Selaku direktur Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.
2. Ibu
3. Ibu
4. Ibu Siti Nurhayati, S.E., M.M Selaku dosen pembimbing selama masa mengerjakan skripsi dan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.
5. dr. Margaretha Indah, MPH Selaku direktur Rumah Sakit Fatima Ketapang dan seluruh karyawan atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulis penelitian.



Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari proposal penelitian ini kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan proposal penelitian ini sangat penulis harapkan. Namun penulis berharap proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya pembaca pada umumnya.

Penulis

Yurika Mangalik

NIM.21020046

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Ketapang baik secara parsial dan simultan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Fatima Ketapang.

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) sedangkan variabel dependennya yaitu kepuasan pasien (Y). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit Fatima Ketapang. Sampel penelitian ini sebanyak 70 responden. Sumber data meliputi data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi, dan kuesioner dengan memberikan kuesioner secara langsung melalui *google form* dengan link: <https://forms.gle/yddw3ZGbkb1GBWku8>. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas, Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis, Uji t, Uji F, Uji Koefisien Korelasi (R), dan Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).

Berdasarkan hasil uji t kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Ditunjukkan dengan nilai signifikasinya sebesar 0,000 dimana nilai tersebut <0,05 sehingga H1 diterima, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Ditunjukkan dengan nilai signifikasinya sebesar 0,009 dimana nilai tersebut <0,05 sehingga H2 diterima, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pasien. Ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai tersebut <0,05 sehingga H3 diterima. Nilai koefisien determinasi pada penelitian ini sebesar 86,3%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 86,3% kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien. Sedangkan 13,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

***Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien***

## **ABSTRAC**

*This study aims to determine the effect of service quality and facilities on patient satisfaction at Fatima Ketapang Hospital both partially and simultaneously in inpatients at Fatima Ketapang Hospital.*

*The independent variables used in this study are service quality (X1), facilities (X2) while the dependent variable is patient satisfaction (Y). The type of research used in this study was a quantitative method, the population in this study were patients at Fatima Ketapang Hospital. The sample of this research is 70 respondents. Data sources include primary data and secondary data using interview data collection techniques, documentation, and questionnaires by providing questionnaires directly through the Google form with the link: <https://forms.gle/yddw3ZGbbk1GBWku8>. The data analysis used in this study is Validity Test, Reliability, Normality, Multicollinearity, Heteroscedasticity, Multiple Linear Regression, Hypothesis Test, t Test, F Test, Correlation Coefficient Test (R), and Determination Coefficient Test (R<sup>2</sup>).*

*Based on the results of the t-test, service quality has a significant effect on patient satisfaction. It is indicated by a significance value of 0.000 where the value is <0.05 so that H1 is accepted, facilities have a significant effect on patient satisfaction. It is indicated by a significance value of 0.009 where the value is <0.05 so that H2 is accepted, service quality and facilities simultaneously have a significant effect on patient satisfaction. Indicated by a significant value of 0.000 where the value is <0.05 so H3 is accepted. The coefficient of determination in this study was 86.3%. This value indicates that 86.3% quality of service and facilities affect patient satisfaction. While 13.7% is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords: Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	24

C. Hubungan Antar Variabel.....	25
D. Kerangka Berpikir .....	27
E. Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
C. Tempat dan Waktu .....	34
D. Populasi dan Sampel .....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Analisis Data Penelitian .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Fatima Ketapang.....	45
B. Deskripsi Data Penelitian .....	51
C. Analisis Data.....	53
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel penelitian.....	33
Tabel 3.2	Daftar Pertanyaan Wawancara.....	37
Tabel 3.3	Skala Pengukuran dan Penilaian .....	38
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4. 3	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	53
Tabel 4. 4	Uji Validitas Fasilitas (X2) .....	54
Tabel 4. 5	Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y).....	55
Tabel 4. 6	Uji Reliabilitas X1, X2 dan Y .....	55
Tabel 4. 7	Uji Normalitas.....	57
Tabel 4. 8	Uji Multikolonieritas .....	58
Tabel 4. 9	Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel 4. 10	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4. 11	Hasil Uji t.....	61
Tabel 4. 12	Hasil Uji F.....	62
Tabel 4. 13	Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien .....	25
Gambar 2.2 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien.....	27
Gambar 2.3 Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	28
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit Fatima Ketapang .....	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Fatima Ketapang .....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Data Kusioner Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 2 Data Kusioner Variabel Vasilitas

Lampiran 3 Data Kusioner Variabel Kepuasan Pasien

Lampiran 4 Uji Validitas

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 8 Hasil Karasteristik Responden



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya peningkatan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pendorong bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam perawatan dapat dilakukan melalui penataan dan pengelolaan manajemen pelayanan keperawatan, kemauan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai standar serta pelayanan yang berorientasi kepada pasien agar terwujud perasaan aman, nyaman, serta mendapatkan kepuasan yang berdampak pada proses kesembuhan pasien (Muninjaya, 2011:19).

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen (Cahyaningrum, 2012:2).

Semakin banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan jasa kesehatan menjadi alasan utama bagi berdirinya rumah sakit di tengah-tengah

masyarakat. Meningkatnya keberadaan pelayanan jasa kesehatan seperti rumah sakit tersebut berdampak ada semakin ketatnya persaingan antar pemilik jasa kesehatan tersebut. Ketatnya persaingan menurut rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan pelayanan jasa kesehatan bagi setiap konsumennya, dalam hal ini yang di maksud konsumen adalah pasien selaku pengguna jasa rumah sakit tersebut. Untuk dapat menghadapi persaingan tersebut, pihak rumah sakit terus meningkatkan kuantitas maupun kualitas pelayanannya guna memaksimalkan ke puasan pasien (Rastika, dkk, 2014:121).

Pelayanan berkualitas dalam kontes pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat mem peroleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit (Sabarguna, 2009:121).

Menurut Tjiptono (2012:54) menyakatan bahwa kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Menurut Kotler (2014:119) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan . Puas atau

tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi.

Menurut Lupiyoadi (2013:214) bahwa ada beberapa faktor dalam menentukan tingkatan kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi dan citra. Salah satunya yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu terlihat dari tingkat kualitas pelayanan yang di berikan. Menurut Rangkuti (2009:158), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus di pandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Dimana kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan yang dilakukan guna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari para konsumen.

Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang di berikan dapat memenuhi harapan konsumen (Assegaf, 2009:173). Setiap konsumen mempunyai harapan tersendiri disaat memutuskan untuk memilih tempat penyedia jasa yang di butuhkan. Kualitas pelayan juga menjadi salah satu kunci utama keberhasilan. Hal tersebut sepaham dengan pendapat kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012:152) dimana kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas yang di berikan rumah sakit juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Fasilitas merupakan sarana dan prasaran yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis dengan tujuan memberikan kenyamanan (Tjiptono, 2012:155). Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik seperti layout, penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian jasa, dan dekorasi yang ada di rumah sakit.

Fasilitas berdaya guna sebagai daya tarik dan faktor yang menentukan pilihan masyarakat. Masyarakat akan lebih memilih rumah sakit yang nyaman dengan desain serta penempatan yang tertata dan di lengkapi dengan alat-alat Kesehatan yang menunjang perawatan pasien. Fasilitas medis maupun non medis yang disediakan kiranya dapat digunakan secara optimal sehingga menunjang proses penyembuhan. Keefektifan fasilitas memberikan dampak positif untuk kinerja pelayanan kesehatan (Sharon, 2017:9).

Sarana dan prasaran rumah sakit perlu di tingkatkan guna mencegah timbulnya hambatan dalam proses pelayanan kesehatan dari awal hingga akhir. Berbagai kendala teknis yang dihadapi masyarakat rumah sakit dapat diantisipasi dengan meningkatkan sarana dan prasarana. Dalam penelitiannya, Masruri, dan Marliani, (2012:1), dan Haryanto (2013:368) menyatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah fasilitas. Fasilitas akan menunjang rumah sakit sehingga lebih bermutu dan berkualitas, dengan itu kepuasan pasien akan tercipta.

Pelayan kesehatan akan terus mengalami perkembangan, tidak terkecuali pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Fatima Ketapang Jl. Jend Sudirman. Rumah Sakit Fatima Ketapang merupakan rumah sakit tipe C salah satu unit Karya Agustinian, yang berlokasi di Jalan Sudirman 27 Ketapang Kalimantan Barat. Rumah Sakit Fatima awal berdirinya berstatus sebagai Klinik Bersalin “Fatima”, yang siap melayani ibu-ibu melahirkan.

Penelitian Harfika (2017:46) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat baik secara parsial maupun secara parsial. Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam dan memfokuskan penelitian ada: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Ketapang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Fatima Ketapang.
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Fatima Ketapang.
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Fatima Ketapang.

### **C. Batasan Masalah**

Pembatasan ruang lingkup penelitian ini dilakukan agar terarah, dan tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan. Dengan demikian, batasan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kualitas pelayanan ( *Reliabilitas, Responsivitas, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di Rumah Sakit Fatima Ketapang.
2. Fasilitas (*Performance* (Fungsi), *Features* (Fitur), *Realbillity* (Keandalan), *Conformance* (Kesesuaian) di Rumah Sakit Fatima Ketapang.
3. Kepuasan Pasien dalam hal Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Kesiediaan merekomendasi.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, maka penelitian memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Fatima Ketapang.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Fatima Ketapang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Fatima Ketapang.

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang dapat diterapkan baik pada Mahasiswa, Lembaga/Instansi tempat dilaksanakan penelitian, dan serta meningkatkan perkembangan ilmu pengetahuan serta literasi pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa, manfaat penelitian ini:

### **1. Bagi Peneliti**

Meningkatkan hasil belajar dan solidaritas peneliti untuk menemukan pengetahuan dan mengembangkan wawasan, meningkatkan kemampuan menganalisis suatu masalah melalui pembelajaran dengan model pembelajaran inovatif.

### **2. Bagi RS. Fatima**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran yang bermanfaat, sebagai bahan pertimbangan keputusan yang menyangkut pengaruh kualitas, fasilitas dan kepuasan pasien di RS. Fatima Ketapang.

### **3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta**

Hasil penelitian ini dapat di jadikan bahan bacaan bagi rekan-rekan sekalian dan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dalam kasus yang sama.





## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kualitas Pelayanan**

###### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012:110). Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan (Lupiyoadi, 2013:175).

Kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada persepsi pihak penyedia jasa tetapi berdasarkan persepsi konsumen, karena konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa pelayanan sehingga konsumen yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan yang di berikan oleh penyedia jasa.

Menurut Assegaf (2009:173) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan adalah

tindak keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *received service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.

b. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Anwar (2009:21) mengenalkan lima faktor kualitas pelayanan sebagai hal penting dari sudut konsumen, yaitu:

1) Pelayan Inti

Pelayan inti meliputi isi seluruh pelayanan dari perusahaan, pelayanan inti memaparkan tentang “apakah” layanan itu sebuah produk pelayanan dimana fitur-fiturnya ditawarkan dalam jasa,

2) Jasa pelayan pengiriman

Faktor ini menunjukkan pada semua aspek (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, moment of truth*) yang akan dimasukkan dalam elemen manusia ada proses penyamaan pengiriman.

### 3) Sistem Jasa Pengiriman

Proses Prosedur, sistem dan teknologi yang akan membuat pelayanan berbeda. Konsumen akan selalu menyukai dan mengharapkan proses penyampaian pelayanan itu terstandarisasi dan sederhana mungkin sehingga konsumen dapat menerima pelayanan tersebut tanpa perlu bertanya lagi ke ada penyedia jasa tersebut.

### 4) Pelayanan yang berwujud

Sifat yang nyata dari semua fasilitas pelayanan ( perlengkapan mesin, penam ilan karyawan, dan lain-lain atau lingkungan fisik dikenal dengan nama “*service scape*”.

### 5) Tanggung jawab sosial

Tanggung jawab sosial membantu perusahaan untuk mendorong perilaku etis karyawannya segala hal tanggung jawab sosial. Ini dapat memperbaiki image perusahaan dan secara konsikuen mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2013:75) terdapat 4 peranan atau pengaruh dari aspek konsumen yang akan mempengaruhi konsumen lain, yaitu:

#### 1) *Contractors*

Yaitu tamu berinteraksi langsung dengan konsumen dalam frekuensi yang cukup sering dan sangat mempengaruhi keputusan konsumen.

2) *Modifier*

Yaitu tamu tidak secara langsung memengaruhi konsumen tetapi cukup sering berhubungan dengan konsumen lain.

3) *Influencer*

Yaitu mempengaruhi konsumen tetapi cukup untuk membeli tetapi secara tidak langsung kontak dengan pembeli.

4) *Isolated*

Yaitu tamu tidak secara langsung ikut serta dalam bauran pemasaran dan juga tidak sering bertemu dengan konsumen.

c. Unsur-unsur Kualitas pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikuti dalam Saleh (2010:106) antara lain adalah sebagai berikut :

1) Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana pelayanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegak/tidak cacat, tutur Bahasa menarik, penampilan penuh percaya diri.

2) Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu di perhitungkan janji yang disampaikan kepada konsumen bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

3) Kesiediaan melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para konsumen, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para konsumen.

4) Pengetahuan keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

5) Kesopanan dan Ramah Tamah

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur ke ada konsumen.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas menurut Tjiptono (2012:75) terdapat lima indikator utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Reliabilitas, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contohnya, dokter mampu mendiagnosis penyakit pasien dengan akurat.

- 2) Responsivitas, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberika layanan dengan tangga . Contohnya, sistem reservasi dan penanganan bagasi maskapai penerbangan yang cepat .
- 3) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan , kompetensi, kesopanan , dan sifat dapat percaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, resiko, atau keragu-raguan. Contohnya, mekanik di bengkel yang berpengetahuan dan berpengalaman yang luas.
- 4) Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Contohnya, seorang dokter mengenal pasiennya dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan, dan sejenisnya) sebelumnya, dan bersikap sabar serta menjadi pendengar yang baik.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan,karyawan,dan sarana komunikasi. Contohnya, fasilitas reparasi,seragam karyawan, kelengkapan peralatan, dan ruang tunggu yang representative di bengkel.

Menurut Zeithhaml, dkk (2013:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak ada lima

dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen.

Kelima dimensi service quality tersebut yaitu :

- 1) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Diantaranya meliputi fasilitas fisik, teknologi, serta penampilan pegawai

- 2) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua untuk konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyediaan informasi yang jelas.
- 4) Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.

5) Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan ke ada konsumen dengan berupa memahami keinginan konsumen dimana suatu erusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik ,serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

## **2. Fasilitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Fasilitas**

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan yang dapat terpenuhi (Sulastiyono, 2011: 98)

Kloter (2014:75) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh rumah sakit. pada dasarnya fasilitas ini merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk tinggal atau menginap disuatu hotel tertentu. (Keputusan Menparpostel Nomor KM 37/ W.340/M RT-86). Menurut Tjiptono (2012:19) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan ke ada konsumen.



Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang ditempati dan dinikmati oleh karyawan dan sengaja disediakan untuk dipakai dan dipergunakan serta dinikmati oleh pasien, dan untuk penggunaanya.

b. Unsur-Unsur dalam Menentukan Fasilitas

Menurut Tjiptono (2012:112), ada beberapa unsur-unsur yang perlu di pertimbangkan dalam menentukan fasilitas, yaitu :

1) Pertimbangan atau perencanaan parsial

Aspek-aspek seperti promosi, tekstur, warna, dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2) Perancang ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan, perabotan 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.

3) Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.

4) Tata cahaya

Yang perlu diperhatikan dalam tata cahaya adalah warna jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

#### 5) Warna

Warna dapat di manfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan .warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

#### c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Fasilitas

Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Menurut Tjiptono (2012:148) Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap fasilitas yaitu :

##### 1) Sifat dan tujuan organisasi

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya, contoh desain ruangan peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dapat dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas.

##### 2) Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang tempat

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

3) Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relative besar.

4) Estetis

Fasilitas jasa tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasinya juga meningkat.

5) Masyarakat dan lingkungan ssekitar

Masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peran penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

6) Biaya Konstruksi dan operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas, biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan.

d. Indikator yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut Kotler (2012) Indikator-indikator fasilitas ada empat yaitu:

- 1) *Performance* (Fungsi)
- 2) *Features* (Fitur)
- 3) *Realbility* (Keandalan)

### **3. Kepuasan Pasien**

#### **a. Pengertian Kepuasan Pasien**

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas mereka akan memberikan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Menurut Tjiptono (2012:349) Kepuasan konsumen adalah tanggapan emosional ada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan menurut Susanti (2012:57) Kepuasan merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Dan Kotler (2014:35) mengemukakan bahwa Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari berbagai definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pasien mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, karena dengan pasien yang kepuasannya terpenuhi akan melakukan tindakan yang cenderung menguntungkan rumah sakit.

b. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien

Tiap individu konsumen memiliki perilaku yang berbeda-beda ada suatu produk, dimana dapat dilihat aspek-aspek dari kepuasan konsumen “menurut Tjiptono (2012:24)”, ada beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan, meliputi:

- 1) Kinerja (*performance*) Karakteristik pokok dari suatu produk dan merupakan karakteristik utama yang di pertimbangkan konsumen dalam membeli suatu produk
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), Dari fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*reability*), Kecilnya kemungkinan suatu barang atau jasa rusak atau gagal fungsi dalam periode waktu tertentu.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformancetos ecification*), Sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen.
- 5) Daya tahan (*durabiliti*), Berkaitabn dengan umur teknis dan umur produk.

- 6) Mudah diperbaiki (*serviceability*), Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika (*aesthetics*), Daya tarik produk menurut pengindraan konsumen, misalnya model desain dan waktu.

Menurut Kotler (2014:142) mengemukakan pendapat tentang aspek-aspek kepuasan konsumen, meliputi:

- 1) *Expectation* (harapan)

Hal yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap suatu produk telah dibentuk sebelum konsumen membeli produk tersebut. ada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa produk yang konsumen terima sesuai dengan harapan dan keinginan.

- 2) *Performace* (kinerja)

Performace merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja actual produk Ketika digunakan tanpa di pengaruhi oleh harapan konsumen. Selama mengkonsumsi suatu produk, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

- 3) *Comparisme* (kesesuaian)

Setelah mengkonsumsi produk maka konsumen akan membandingkan harapan terhadap kualitas produk sebelum membeli dengan kinerja aktual produk tersebut.

4) *Confirmation atau Disconfirmation* (penegasan)

Harapan konsumen di penaruhi oleh pengalaman konsumen terhadap penggunaan merek dari produk yang berbeda atau dari pengalaman orang lain.

c. Faktor-faktor Kepuasan Pasien

Menurut Lupiyoadi (2013:28), ada lima faktor dalam menentukan kepuasan konsumen yang harus di perhatikan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.
- 3) Emosi, yaitu konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang di peroleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau selfesteem yang membuat konsumen merasa puas terhadap merek tertentu.

- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi ke ada konsumen.
- 5) Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

d. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Kotler 2017 ada 4 (empat) cara mengukur kepuasan pelanggan:

- 1) *Grievance and sugestion system* (sistem keluhan dan saran). Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh langganan.
- 2) *Parton delight survey* (survey kepuasan pelanggan). Dalam hal ini perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.
- 3) *Ghost shopping* (pembeli bayangan ). Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau keperusahaannya sendiri
- 4) *Lost purchaser analiyis* (analisis pelanggan yang lari). Langganan yang hilang, dicoba dihubungi, mereka di minta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke



perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa di atasi atau terlambat di atasi.

Kotler (2016:140) menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Indikator kepuasan konsumen dapat dilihat dari :

- 1) Kesesuain Harapan
- 2) Minat berkunjung Kembali
- 3) Kesiapan Merekomendasikan

## **B. Peneliti Terdahulu**

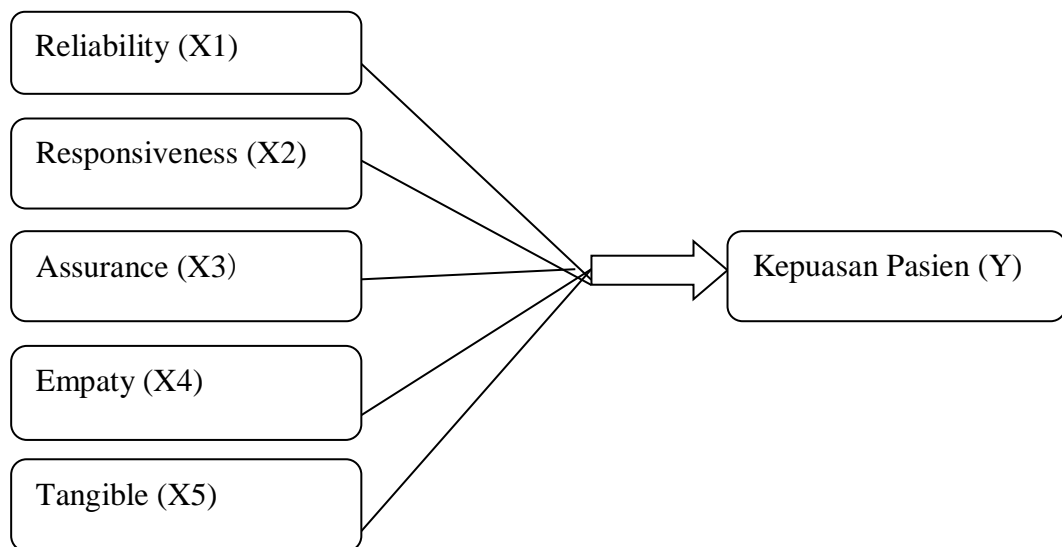
Penelitian Harfika (2017) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Penelitian yang dilakukan oleh Yunus dan Budianto (2014) terdapat indikator kepuasan yang sesuai dengan harapan, minat berkunjung kembali, kesiapan merekomendasi. Dengan menggunakan indikator tersebut maka hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Narita Hotel Surabaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Khasanah dan Pertiwi (2010) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit St.Semarang. Dalam penelitian ini terdapat indikator jaminan, empati, bukti fisik dan ketanggapan. Hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa rumah sakit St. Semarang.

### C. Hubungan Antar Variabel

Hubungan antar variabel adalah hubungan dimana suatu variabel dapat menjadi sebab dan akibat dari variabel lainnya. Hubungan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* dengan kepuasan konsumen (pasien) dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1

#### Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Pada gambar diatas menggambarkan hubungan antara dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien:

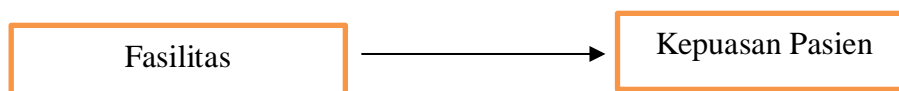
1. Hubungan antara variabel *reliability* dengan kepuasan pasien. Variabel *reliability* sangat berperan penting untuk melahirkan kepuasan konsumen

terhadap pelayanan yang diterimanya. Apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan yang terbaik maka akan berdampak positif terhadap kepuasan konsumen.

2. Hubungan antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien daya tanggap perusahaan terhadap keluhan-keluhan dan pertanyaan sangat penting untuk memastikan kepuasan konsumen.
3. Hubungan antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pasien. Kemampuan perusahaan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.
4. Hubungan antara variabel *emphaty* terhadap kepuasan pasien. Empati sebuah perusahaan terhadap konsumen sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Semakin tingkat kepedulian perusahaan terhadap konsumen sebagai individu maka akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan pasien.
5. Hubungan antara variabel *tangible* terhadap kepuasan pasien. Bukti fisik perusahaan sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Apabila fasilitas-fasilitas yang ditawarkan perusahaan mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima akan meningkat pula.

Hubungan Fasilitas terhadap kepuasan pasien. Fasilitas merupakan suatu jasa pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit untuk menunjang aktivitas para pasien yang berkunjung. Apabila sebuah rumah sakit mempunyai

fasilitas yang memadai serta memenuhi syarat standar pelayanan dan dapat memuaskan pasien maka berpeluang untuk menarik para pasien yang lebih banyak lagi melalui kesan-kesan baik dari pasien yang telah berkunjung sebelumnya begitu pula sebaliknya, Ketika sebuah rumah sakit mempunyai fasilitas yang buruk maka tingkat kepuasan pasien juga sangat kurang. Fasilitas ini dapat berupa kebersihan, kelengkapan alat-alat kesehatan, kerapian fasilitas yang ditawarkan, kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan serta keberadaan toilet, keberadaan tempat parkir, tempat ibadah.



Gambar 2.2

Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien

#### D. Kerangka Pemikiran

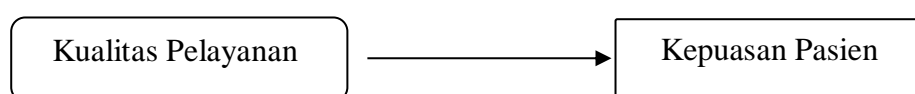
##### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono (2011:180) Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau Lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Menurut Lupiyoadi (201:87) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap konsumen berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan konsumen, dimana pelayanan yang buruk berakibat

lebih besar terhadap kepuasan konsumen dari pada pelayanan yang dikategorikan baik.

Penelitian ini juga pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, Dewi (2016) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.



Gambar 2.3  
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

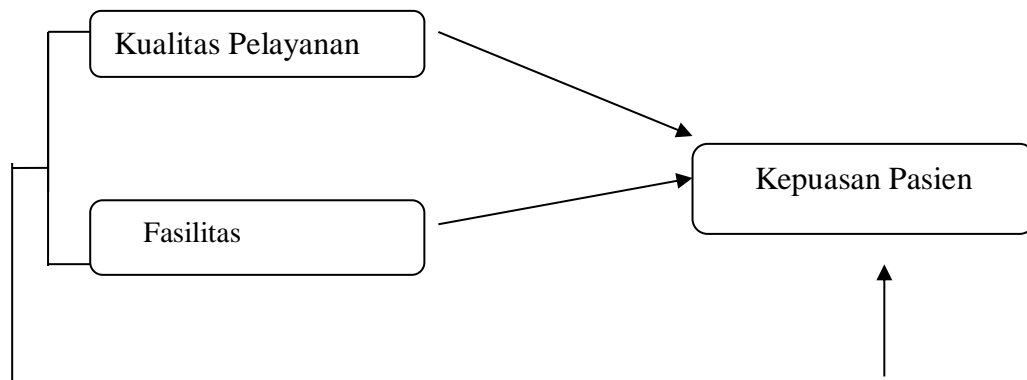
## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan keputusan pembelian atau tidaknya seorang pengguna jasa, karena melalui kualitas pelayanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya mereka dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Faktor yang tak kalah penting untuk di perhatikan setelah kualitas pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai fasilitas. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pasien, sehingga kebutuhan-kebutuhan pasien dapat terpenuhi selama dirumah sakit.

Penelitian ini juga pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya, peneliti Harfika (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya, dengan hasil penelitian diperoleh bahwa

kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka konseptual dalam penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar 2.4  
Kerangka Pemikiran

### E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus di buktikan kebenarannya melalui penelitian Sugiyono (2004:1). Berdasarkan tinjauan Pustaka dan penelitian terdahulu seperti yang telah di uraikan, maka hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dalam menentukan kepuasan konsumen terhadap suatu produk dan jasa. Baik buruknya kualitas pelayanan akan ditentukan dari kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Karena semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan konsumen dan begitu pula sebaliknya semakin semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin rendah

pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Maka dari itu penelitian ini mengajukan :

(H<sub>1</sub>): Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.

2. Fasilitas yang disediakan perusahaan jasa dapat menjadi nilai tambah dari sebuah layanan. Fasilitas disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh konsumen/pelanggan selama menggunakan jasa layanan tersebut. Semakin baik fasilitas yang disediakan, maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk fasilitas yang disediakan maka kepuasan konsumen akan semakin rendah. Maka dari itu, peneliti mengajukan :

(H<sub>2</sub>): Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.

3. Kepuasan konsumen merupakan bentuk dari terpenuhinya harapan konsumen. Kualitas pelayanan dan fasilitas akan mempengaruhi kepuasan konsumen bila difungsikan secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan fasilitas akan berdampak pada terpenuhinya kepuasan konsumen/pelanggan. Maka dari itu, peneliti mengajukan:

(H<sub>3</sub>): Yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan asosiatif. Dimana dilihat dari jenis datanya maka penelitian menggunakan penelitian kuantitatif, namun juga apabila dilihat dari cara penjelasannya maka penelitian menggunakan penelitian asosiatif. “Menurut Sugiyono (2019:65)” Penelitian asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Menurut Sugiyono (2019:17) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif.

Variabel penelitian ini terdiri atas dua jenis variabel, yaitu terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen tersebut adalah kualitas pelayanan, fasilitas sedangkan variabel dependen adalah kepuasan konsumen.

#### **B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya dari suatu penelitian. Variabel yang



digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan dependen dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2018:39).

Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan pasien adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman atas penggunaan suatu produk atau jasa.

2. Variabel Independen yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen) (Sugiyono,2018:39) yang terdiri dari:

- a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.

- b. Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan yang dapat terpenuhi.

Tabel 3.1  
Definisi Operasional Variabel penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.	1. <i>Tangible</i> (bukti langsung)	1. Penampilan pelayan rapih dan sopan 2. kelengkapan fasilitas	Tjiptono (2014:118)
		2. <i>Reability</i> (Keandalan)	1. Kemampuan karyawan 2. kemudahan pemesanan	
		3. <i>Responsiveness</i> (daya tangkap)	1. Kecepatan merespon konsumen 2. Komunikatif dalam pelayanan	
		4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Pengetahuan Karyawan 2. Keamanan Tempat	
		5. Empati	1. Kepedulian Karyawan 2. Perhatian Karyawan	
Fasilitas Pelayanan (X2)	Fasilitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan.	1. <i>Performance</i> (Fungsi)	1. Pelayanan	Kotler (2012)
		2. <i>Features</i> (Fitur)	1. Variasi ruangan 2. Tampilan desain	
		3. <i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Kebersihan lingkungan 2. Kebersihan alat-alat kesehatan	
		4. <i>Conformance</i>	1. Standar Mutu	

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka	1. Kesesuaian harapan	1. pelayanan 2. Fasilitas 3. Penampilan dan kinerja karyawan	Kotler (2016:140)
		2. Minat berkunjung kembali	1. Berminat berkunjung Kembali karena pelayanannya memuaskan 2. Berminat untuk berkunjung Kembali karena fasilitas penunjang memadai	
		3. Ketersediaan merekomendasi	1. Merekomendasikan tempat kepada teman atau keluarga karena pelayanannya sangat memuaskan 2. merekomendasikan kepada teman dan keluarga karena fasilitasnya lengkap	

### C. Tempat dan Waktu

#### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Fatima Ketapang Kalimantan Barat yang menerima pasien BPJS Beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.27, Ketapang, Kalimantan Barat.

#### 2. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini dilakukan pada 1 Desember 2022 sampai dengan 30 Desember 2022 di Rumah Sakit Fatima Ketapang, Kalimantan Barat.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016:62) populasi adalah wilayah generalis terdiri objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Fatima Ketapang, Kalimantan Barat yang tidak diketahui jumlahnya.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari beberapa jumlah dan memiliki karakteristik dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2016:63). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap di Rumah Sakit Fatima Ketapang, Kalimantan Barat.

Metode dengan teknik sampling sampel *accidental sampling* (Sugiyono, 2015:83). *Accidental sampling* merupakan pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan. Karena populasi tidak diketahui jumlahnya maka rumus yang dibutuhkan untuk mengetahui jumlah sampel adalah menggunakan rumus Lemeshow.

$$n = Z^2 p (1-p) d^2$$

Keterangan : n = jumlah sampel

$$Z = \text{Nilai standart } = 90\% (1,64)$$

$$p = \text{Maksimal estimasi} = 50\% (0,5)$$

$$d = \text{Alpha} (0,1) \text{ atau sampling error} = 10\%$$

$$n = 1,642 \times 0,5 ( 1-0,5 ) 0,12$$

$$n = 2,6896 \times 0,5 \times (0,5) 0,01$$

$$n = 2,6896 \times 0,250,01$$

$$n = 0,67240,01$$

$$n = 67,24$$

$$n = 68$$

Maka di peroleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 68 responden yang akan dibulatkan oleh peneliti menjadi 70 responden agar mempermudah pencarian r tabel. Alasan peneliti menggunakan rumus dari Lemeshow (1997) karena populasi yang dituju terlalu besar dengan jumlah yang berubah-ubah.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2016:194). Wawancara dilakukan secara lisan kepada Ibu Emeliani Emel selaku SDM di Rumah Sakit Fatima Ketapang, Kalimantan Barat untuk mendapatkan informasi yang ada, guna mempermudah penulis dalam melaksanakan penelitian.

Tabel 3.2  
Daftar Pertanyaan Wawancara

Variabel	Pertanyaan wawancara	Responden	Jawaban
Pelayanan di rumah sakit Fatima Ketapang	Layanan apa saja yang dilakukan di Rumah Sakit Fatima Ketapang?	SDM Ibu Emeliani Emel	1. Pelayanan rawat jalan/poliklinik 2. pelayanan rawat inpa 3. pelayanan UGD 4. Pelayanan Ibu dan anak terpadu (NICU,PICU,HCU,ICCU,ICU) 5.klinik mata 6.klinik paru 7. klinik gigi dll
	Apa yang harus dilakukan rumah sakit Fatima untuk mencapai pelayanan yang paripurna?	SDM Ibu Emeliani Emel	Memberikan pelayanan kuratif dan rehabilitative tanpa mengabaikan pelayanan promotive dan preventif
Fasilitas	Apa saja fasilitas yang tersedia di rumah sakit Fatima Ketapang?	SDM Ibu Emeliani Emel	Rawat jalan,UGD,rawat inap,ICU,kamar operasi,ambulance, medical chek up,farmasi,klinik paru, radiologi, poli mata,poli gigi,poli anak,poli kandungan,poli syaraf,poli bedah.dll

## 2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476), Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Teknik dokumentasi berguna untuk memperoleh data tentang jumlah karyawan dan data tentang gambaran umum pada Rumah Sakit Fatima Ketapang, Kalimantan Barat dan data-data lain yang mendukung.

### 3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Dengan cara menyebarkan *google form* kepada 70 pasien rawat inap di Rumah Sakit Fatima Ketapang, sehingga tingkat *response rate* akan tinggi. Berikut ini skala pengukuran angket/kuesioner yang digunakan, yaitu:

Tabel 3.3  
Skala Pengukuran dan Penilaian

No.	Kriteria Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

## F. Analisis Data Penelitian

Dalam menganalisis data penelitian menggunakan uji kualitas instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda dan uji hipotesis, yaitu:

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan

kuesioner tersebut mampu mengukur variabel yang ingin diukur. Perhitungan uji validitas ini menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation* dengan kriteria pengambilan keputusan dilakukan ketika membandingkan nilai signifikansi (uji dua sisi) nya lebih kecil dari  $0,05$  maka item instrumen dinyatakan tidak valid, dan jika nilai signifikansi (uji dua sisi) nya lebih besar dari  $0,05$  maka item instrumen dinyatakan valid (Ghozali,2016:52).

b. Uji Reliabilitas

Pengujian 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 konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel yang diuji.

Sehingga suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila jika nilai *Cronbach's Alpha*nya lebih besar dari  $0,6$ , dan sebaliknya variabel yang tidak reliabel dapat dinyatakan ketika nilai *Cronbach's Alpha*nya lebih kecil dari  $0,6$  (Ghozali, 2016: 47).



## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi secara normal (Ghozali 2016:154). Dalam penelitian ini, pengujian normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov*, dalam hal ini mengetahui apakah suatu data terdistribusi secara normal adalah jika signifikan (*significance level*) lebih dari 0,05.

Sehingga suatu variabel dapat dinyatakan normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, dan sebaliknya jika nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka variabel tersebut dapat dinyatakan tidak normal (Ghozali 2016:159)..

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi yang signifikan antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Dalam pengujian multikolinieritas ini menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF=1/tolerance$ ).

Untuk pengambilan keputusan dalam menentukan ada atau tidaknya multikolinieritas yaitu dengan memenuhi kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika nilai  $VIP > 10$  atau nilai  $Tolerance < 0,1$  maka terjadi multikolinieritas.
- 2) Jika nilai  $VIP < 10$  atau nilai  $Tolerance > 0,1$  maka tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2016:103).

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2016:134). Pengujian ini dapat menggunakan uji glejser. Dalam pengambilan keputusan dilihat dari nilai signifikan  $> 0,05$ , maka kesimpulannya tidak terjadi Heteroskedastisitas dan sebaliknya jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka kesimpulannya terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:138).

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Ghozali (2016) menuturkan bahwa analisis regresi adalah cara untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pemilihan analisis regresi berganda karena variabel independen dalam

penelitian ini lebih dari satu variabel. Model persamaan regresi pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan pembelian

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi kualitas pelayanan

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi fasilitas

X<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan

X<sub>2</sub> = Fasilitas

e = Error

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelasan/independen secara individual / parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t mempunyai nilai signifikan 0,05. Kriteria dalam penelitian ini, jika nilai signifikan < 0,05, maka H<sub>1</sub> dan H<sub>2</sub> dapat dinyatakan diterima atau berpengaruh dan jika nilai signifikan > 0,05, maka H<sub>1</sub> dan H<sub>2</sub> dapat dinyatakan tidak diterima (Ghozali, 2016:97).

##### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh

secara simultan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik F dilakukan dengan membandingkan nilai signifikan 0,05. Jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka H3 dapat dinyatakan diterima atau secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka H3 dapat dinyatakan tidak diterima atau secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016:96).

#### 5. Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih. Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif dan negatif, sedangkan kuat atau lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi (Sugiyono, 2018:).

Koefisien korelasi ( $r$ ) menunjukkan derajat korelasi antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai koefisien korelasi harus terdapat dalam batas-batas -1 hingga +1 ( $-1 < r \leq +1$ ) yang menghasilkan beberapa kemungkinan, antara lain sebagai berikut :

- a. Tanda positif menunjukkan adanya korelasi positif dalam variabel-variabel yang diuji, yang berarti setiap kenaikan dan penurunan nilai-nilai X akan diikuti dengan kenaikan dan penurunan Y. Jika  $r = +1$  atau mendekati 1 maka menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel-variabel yang diuji sangat kuat.
- b. Tanda negatif menunjukkan adanya korelasi negatif antara variabel-variabel yang diuji, berarti setiap kenaikan nilai-nilai X akan diikuti

dengan penurunan nilai Y dan sebaliknya. Jika  $r = -1$  atau mendekati  $-1$  maka menunjukkan adanya pengaruh negatif dan korelasi variabel-variabel yang diuji lemah.

- c. Jika  $r = 0$  atau mendekati 0 maka menunjukkan korelasi yang lemah atau tidak ada korelasi sama sekali antara variabel-variabel yang diteliti dan diuji.

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

Koefisien determinasi  $R^2$  pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variabel-variabel dependen (Ghozali, 2016:95). Nilai koefisien determinasi adalah nol dan 1 *Adjusted R Square* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Rumah Sakit Fatima Ketapang**

##### **1. Sejarah Rumah Sakit Fatima Ketapang**

Sejarah berdirinya RS Fatima dimulai dari usaha 3 orang biarawati Ordo Santo Agustinus (OSA) misionaris dari Belanda untuk membuka karya pelayanan kesehatan pada tahun 1949. Mereka memulai karya tersebut dengan motto “*Servire Invicem In Caritate*” yang berarti saling melayani dalam kasih. Karya kesehatan tersebut lebih diutamakan bagi masyarakat yang tidak mampu. Pada tahun 1962, berdasarkan Surat Izin Direktur Jendral Pelayanan Medis No.59.E-8/1962 secara resmi beroperasi Klinik Bersalin Fatima dengan penanggung jawab Sr. Norbertha Van De Meer ,OSA. Selanjutnya pada tahun 1966 ijin Klinik Bersalin tersebut ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Bersalin dengan Surat Izin Direktur Jendral Pelayanan Medis No. 24305/RS/1966.

Seiring dengan semakin meluasnya kebutuhan pelayanan kesehatan di Kabupaten Ketapang, maka pada tahun 1998 Dirjen Yanmed melalui Surat izin No.YM 02.04.3.6900 meningkatkan status RSB Fatima menjadi RSIA Fatima. Kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat Ketapang ternyata tidak hanya semata pada kesehatan ibu dan anak, banyak pasien yang terpaksa dirawat karena penyakit-penyakit diluar

bidang tersebut. Pengelola rumah sakit menyadari hal tersebut, sehingga mereka mengajukan kenaikan status RSIA menjadi RSU.

Pada tanggal 10 November 2006 Direktur Jendral Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI mengeluarkan Surat Izin Penyelenggaraan RS Fatima No. YM.02.04.3.5.5580 sebagai rumah sakit umum. Nama RB Fatima sangat melegenda sebagai perintis layanan kesehatan bagi para ibu dan anak di Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat sampai saat ini, sehingga walaupun sudah berubah status menjadi RSU banyak masyarakat yang menyebutnya sebagai RB Fatima.

Pada tanggal 12 Agustus 2014, RS Fatima ditetapkan sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Keputusan Menteri Kesehatan RI No. HK.02.03/I/2011/2014) dan mendapatkan ijin operasional tetap untuk 5 tahun pada tanggal 31 Oktober 2014 dari Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang (Keputusan Bupati Ketapang No. 567/DINKES/2014).

## 2. Logo Rumah Sakit Fatima Ketapang



Gambar 4.1  
Logo Rumah Sakit Fatima Ketapang

Makna logo Rumah Sakit Fatima Ketapang adalah sebagai berikut:

- a. Lambang/logo berbentuk Palang Hijau: Simbol Kesehatan.
- b. Berbentuk bulat bertuliskan: “RS FATIMA KETAPANG” warna hijau: Suatu kebulatan tekak yang ikhlas dan mantap dalam melaksanakan pelayanan.
- c. Tulisan YPK Merah: Bersemangat, berani dan penuh percaya diri dalam pelaksanaan kasih.
- d. Padi dan Kapas: Dalam melaksanakan pelayanan diharapkan dihasilkan suatu kesejahteraan.
- e. Tiga tetes air warna kuning, putih, biru: Tiga tetes air adalah suatu kehidupan memberikan kelegaan, mencukupi, dengan tujuan yang suci (putih), dengan pelayanan yang sabar (biru), dan akhirnya memberikan suatu kemenangan/ tercapainya suatu tujuan.

### **3. Pelayanan Rumah Sakit Fatima Ketapang**

- a. Pelayanan medis

Pelayanan medis yang ada di Rumah Sakit Fatima Ketapang adalah sebagai berikut :

- 1) Klinik Umum
- 2) Klinik Kesehatan Ibu dan Anak
- 3) Klinik Gigi
- 4) Klinik Anak
- 5) Klinik Bedah
- 6) Klinik Penyakit Dalam



- 7) Klinik Obsgin
  - 8) Klinik Mata
  - 9) Klinik Saraf
  - 10) Klinik Medical Check Up
  - 11) Rawat Inap Kebidanan dan Kandungan
  - 12) Rawat Inap Anak
  - 13) Rawat Inap Penyakit Dalam
  - 14) Rawat Inap Bedah
  - 15) Instalasi Perawatan Intensif (ICU)
  - 16) Instalasi Kamar Operasi
  - 17) Instalasi Maternal Perinatal
  - 18) Instalasi Hemodialisa
  - 19) Instalasi Gawat Darurat (IGD)
  - 20) Klinik HIV /AIDS
  - 21) Klinik Kulit & Kelamin
  - 22) Klinik TB
- b. Pelayanan penunjang medis

Pelayanan penunjang medis yang ada di Rumah Sakit Fatima

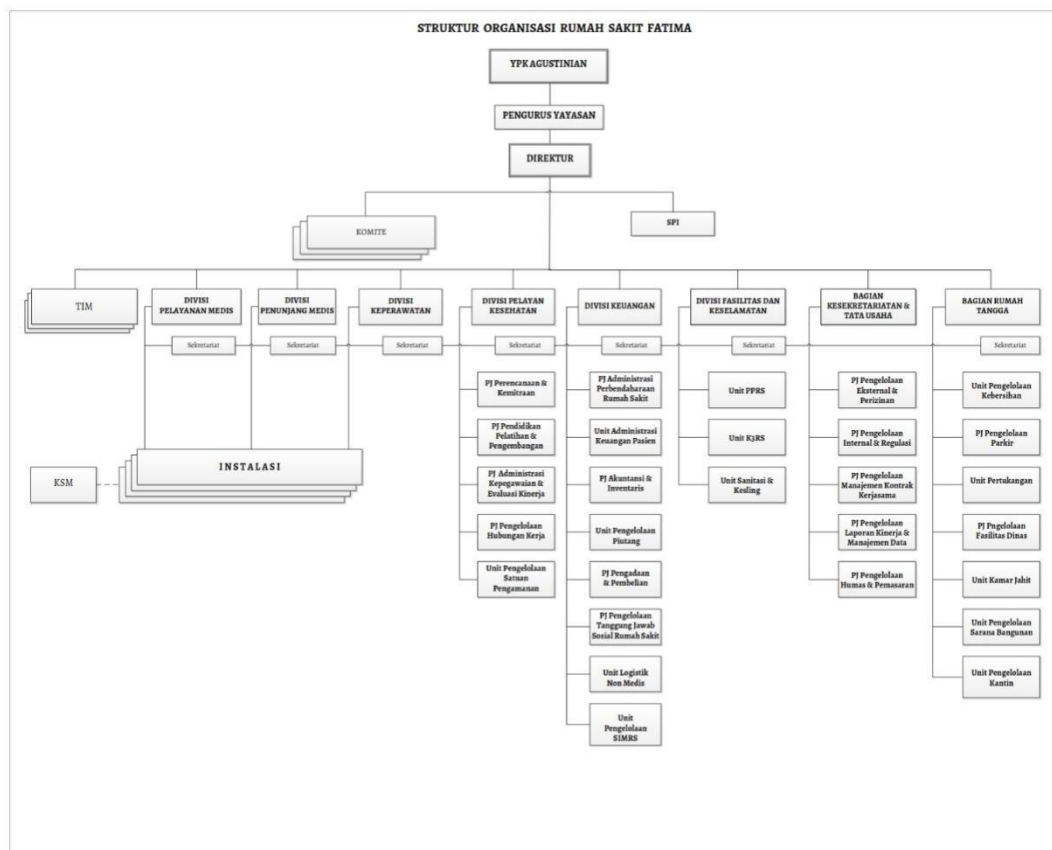
Ketapang adalah sebagai berikut :

- 1) Instalasi Rekam Medis
- 2) Instalasi Farmasi
- 3) Instalasi Radiologi
- 4) Instalasi Laboratorium

- 5) Instalasi Rehabilitasi Medis (Fisioterapi)
  - 6) Pelayanan Ambulance
- c. Pelayanan unggulan

Pelayanan unggulan yang ada di Rumah Sakit Fatima Ketapang adalah pelayanan laparaskopi kebidanan.

#### 4. Struktur Organisasi Rumah Sakit Fatima Ketapang



Gambar 4.2  
Struktur Organisasi Rumah Sakit Fatima Ketapang

## 5. Profil Rumah Sakit Fatima Ketapang

Nama	: Rumah Sakit Fatima Ketapang
Tahun Berdiri	: 1949
Pendiri	: Sr. Norbertha Van De Meer ,OSA
Alamat	: Jalan Sudirman No. 27 Ketapang, Kalimantan Barat
Informasi dan Pendaftaran	: (0534)32814 / 0853-5051-1287

## 6. Visi, Misi dan Tujuan Rumah Sakit Fatima ketapang

### a. Visi

Sehati sejiwa dalam semangat agustinian sebagai rumah sakit Rujukan tipe C yang menjadikan keselamatan pasien sebagai pusat dan tujuan pelayanan dengan melayani semua tamu ilahi secara profesional dan penuh kasih.

### b. Misi

- 1) RS Fatima menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang holistik, aman dan berkesinambungan dengan menyediakan sumber daya yang mendukung pelayanan rumah sakit secara fokus, adil, teliti, dan ikhlas kepada semua insan.
- 2) RS Fatima meletakkan kebersamaan sebagai landasan dalam menjalankan seluruh pelayanan kesehatan dengan mengutamakan nilai-nilai mulia, saling asah, asih dan asuh.

- 3) RS Fatima memandang pelayan kesehatan sebagai mitra karya dengan memberdayakan mereka untuk mendukung kualitas kerja demi keselamatan pasien dan keluarganya, memperhatikan kesejahteraan mereka secara terbuka, proporsional, adil, dan merata sesuai dengan perkembangan dan kemampuan.
- 4) RS Fatima mewujudkan tata kelola manajemen yang baik dengan menjunjung tinggi nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, kesetaraan dan kewajaran.

**c. Motto**

“Kasih yang menyembuhkan”

**B. Deskripsi Data Penelitian**

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Fatima Ketapang. Pengolahan data ini menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini di kelompokkan menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu sebagai berikut:

**1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas dua kelompok laki-laki dan perempuan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
Laki-Laki	26	37%
Perempuan	44	63%
Total	70	100%

Sumber: Data Primer (2023)

Dari tabel 4.1 diatas hasil penelitian yang dilakukan terhadap 70 responden berdasarkan jenis kelamin, maka dapat di jelaskan bahwa 37.0% atau 26 responden berjenis kelamin laki-laki dan 63.0% atau 44 responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini berarti responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dibandingkan responden berjenis kelamin laki-laki.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan umur ditunjukkan pada table sebagai berikut:

Tabel 4. 2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
Karyawan swasta	34	48,5%
Mahasiswa	13	18,5%
Lainnya	23	33%
Total	70	100%

Sumber: Data Primer (2023)

Dari tabel 4.2 diatas hasil penelitian yang dilakukan terhadap 70 responden berdasarkan pekerjaan, maka dapat dijelaskan bahwa 48,5%

atau 34 orang bekerja sebagai karyawan swasta, 18,5% atau 13 orang bekerja sebagai mahasiswa, dan 33% atau 23 orang pekerja lainnya. Ini berarti responden yang bekerja sebagai karyawan swasta lebih dominan dibanding dengan responden pekerjaan lainnya.

## C. Analisis Data

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Hasil Uji Validitas

##### 1) Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Jumlah pertanyaan dalam kuesioner penelitian variabel kualitas pelayanan terdiri dari 10 item pertanyaan. Hasil uji validitas untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 3

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel X1	Person Correlation	Sig	KET
1	0,885	0,000	Valid
2	0,914	0,000	Valid
4	0,901	0,000	Valid
5	0,932	0,000	Valid
6	0,847	0,000	Valid
7	0,813	0,000	Valid
8	0,829	0,000	Valid
9	0,904	0,000	Valid
10	0,905	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (2023)

Dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai sig < 0,05 sehingga semua butir pernyataan variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid.

## 2) Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)

Jumlah pertanyaan dalam kuesioner penelitian variabel fasilitas terdiri dari 5 item pertanyaan. Hasil uji validitas untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 4

Uji Validitas Fasilitas (X2)

<b>Variabel X2</b>	<b>Person Correlation</b>	<b>Sig</b>	<b>KET</b>
1	0,864	0,000	Valid
2	0,930	0,000	Valid
3	0,915	0,000	Valid
4	0,951	0,000	Valid
5	0,929	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (2023)

Dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa hasil uji validitas variabel fasilitas diperoleh nilai sig < 0,05 sehingga semua butir pertanyaan variabel fasilitas dinyatakan valid.

## 3) Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Jumlah pertanyaan dalam kuesioner penelitian variabel kepuasan pasien terdiri dari 7 item pernyataan. Hasil uji validitas untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 5  
Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Variabel Y	Person Correlation	Sig	KET
1	0,949	0,000	Valid
2	0,955	0,000	Valid
3	0,957	0,000	Valid
4	0,908	0,000	Valid
5	0,906	0,000	Valid
6	0,923	0,000	Valid
7	0,932	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (2023)

Dari tabel 4.5 dapat dilihat bahwa hasil uji validitas variabel kepuasan pasien diperoleh nilai  $sig < 0,05$  sehingga semua butir pertanyaan variabel kepuasan pasien dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  maka dinyatakan reliabel dan jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka dinyatakan tidak reliabel (Ghozali, 2013).



Tabel 4. 6  
Uji Reliabilitas X1, X2 dan Y

Variabel	CronbachAlpha	Standar Minimal	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,967	0,60	Reliabel
Fasilitas	0,953	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,975	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer (2023)

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari masing- masing variabel dalam penelitian ini adalah reliabel, hal ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel bernilai  $>0,60$ .

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi secara normal (Ghozali, 2016:154). Dilakukan dengan menggunakan uji *One Sampel Kolmogrof Smirnov*. Uji *One Sampel Kolmogrof Smirnov* digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, *passion*, *uniform*, atau *exponential*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusinormal atau tidak.

Residual berdistribusi normal jika nilai sign  $> 0,05$ , hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 7  
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,19207747
Most Extreme Differences	Absolute	0,157
	Positive	0,115
	Negative	-0,157
Test Statistic		0,157
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,065 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Primer diolah, (2023)

Tabel 4.7 diatas berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan *Asymp Sig (2-tailed)* > 0,05, maka disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas berguna untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Cara mengetahui ada tindakan penyimpangan uji multikolonieritas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF masing-masing variabel independen, jika nilai *Tolerance* >0,10 dan nilai VIF <10, maka data bebas dari gejala multikolonieritas.

Berdasarkan hal tersebut, maka menurut hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 8  
Uji Multikolonieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	Collinearity	
	B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1 (Constant)	1,100	1,443		0,762	0,449		
Kualitas Pelayanan	0,578	0,055	0,821	10,596	0,000	0,331	3,018
Fasilitas	0,192	0,114	0,131	10,686	0,097	0,331	3,018

Sumber: Data Primer (2023)

Dari tabel 4.8 hasil perhitungan menunjukkan variabel independen yang memiliki *Tolerance* > dari 0,10 dengan nilai *Tolerance* masing-masing nilai variabel independen kualitas pelayanan sebesar 0,331 dan fasilitas sebesar 0,331. Sementara itu hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang serupa yaitu tidak adanya nilai VIF lebih dari 10 dengan nilai VIF masing-masing variabel independen bernilai kualitas pelayanan sebesar 3,018 dan fasilitas sebesar 3,018. Jadi hasil perhitungan nilai *Tolerance* dan VIF dapat disimpulkan bahwa tidak adanya multikolonieritas antara variabel independen model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas, salah satu metode yang digunakan untuk uji heteroskedastisitas dengan

menggunakan metode uji *glejser* dengan kriteria pengujiannya adalah jika  $\text{sig} > 0,05$  maka tidak terdapat heteroskedastisitas dan sebaliknya jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas.

Hasil pengujiannya sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Uji  
Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std.Error	Beta		
1 Constant	1,202	1,036		1,161	0,250
Kualitas pelayanan	-0,076	0,039	-0,400	-1,946	0,066
Fasilitas	0,163	0,082	0,411	1,999	0,147

Sumber: Data Primer (2023)

Pada tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,066, nilai signifikan variabel fasilitas sebesar 0,147. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan analisis Regresi Linier Berganda ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu *SPSS* versi 26.0 *for windows* dan diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel 4. 10  
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std.Error	Beta		
1Constant	1,100	1,443		0,762	0,449
Kualitas Pelayanan	0,578	0,055	0,821	10,596	0,000
Fasilitas	0,192	0,114	0,131	1,686	0,009

a. Dependent Variabel : Kepuasan pasien (Y)

Sumber: Data Primer (2023)

Dari tabel 4. 10 diatas diperoleh persamaan regresi diperoleh sebagai berikut :

$$Y = 1,100 + 0,578 X_1 + 0,192 X_2 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar 1,100 dengan parameter positif menunjukkan apabila nilai kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pasien dianggap konstan maka nilai kepuasan pasien sebesar 1,100
- b. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,578 dengan parameter positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan kualitas pelayanan satu satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,578 dengan asumsi fasilitas dan kepuasan pasien konstan.
- c. Koefisien regresi fasilitas sebesar 0,192 dengan parameter positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan fasilitas satu satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar

0,192 dengan asumsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien konstan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara individu variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 11  
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std.Error	Beta		
1Constant	1,100	1,443		0,762	0,449
Kualitas Pelayanan	0,578	0,055	0,821	10,596	0,000
Fasilitas	0,192	0,114	0,131	1,686	0,009

a. Dependen Variabel : Kepuasan pasien

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 4. 11 diatas merupakan hasil uji t dengan masing-masing hipotesis sebagai berikut :

$H^1$  : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Ketapang

Berdasarkan hasil analisis Uji t, diperoleh nilai signifikan yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Oleh karena itu  $H_1$  diterima, artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

$H^2$  : Diduga fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Ketapang

Berdasarkan hasil analisis Uji t, diperoleh nilai signifikan yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,009. Oleh karena itu  $H_2$  diterima, artinya bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

b. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil pengujiannya:

Tabel 4. 12  
Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2155,527	2	1077,763	217,790	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	331,559	67	4,949		
	Total	2487,086	69			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN (Y)						
b. Predictors: (Constant), FASILITAS (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1)						

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Dengan hipotesis sebagai berikut :

$H^3$  : Diduga kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Ketapang.

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4. 12 diatas diperoleh nilai signifikansi  $< 0.05$  yaitu sebesar 0.000. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa H3 diterima karena kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

## 5. Uji Koefisien Korelasi R

Koefisien korelasi digunakan untuk menguji kuat tidaknya hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Nilai R yang mendekati 1 menunjukkan hubungan yang kuat sedangkan yang mendekati 0 menunjukkan bahwa lemahnya hubungan antara dua variabel. Sedangkan tanda positif (+) maka mempunyai hubungan yang searah, jika bernilai negatif (-) artinya kedua variabel bersifat berlawanan (Sugiyono, 2018). Menurut Sugiyono (2013) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

0,00 - 0,199 = Sangat Rendah

0,20 - 0,399 = Rendah

0,40 - 0,559 = Sedang

0,60 - 0,799 = Kuat

0,80 - 1.00 = Sangat Kuat

Tabel 4. 13  
Hasil Uji Koefisien Korelasi

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,931 <sup>a</sup>	0,867	0,863	2,22455

a. Predictors: (Constant), FASILITAS (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1)

Sumber: Data Primer (2023)



Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,931. Hal ini menunjukkan adanya korelasi dan memiliki hubungan korelasi sangat kuat.

#### 6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi  $R^2$  untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu *Adjusted R Square* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,863 atau 86,3%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 86,3% kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien. Sedangkan 13,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Ketapang” yang dilakukan terhadap 70 responden dapat di jelaskan bahwa 37.0% atau 26

responden berjenis kelamin laki-laki dan 63.0% atau 44 responden berjenis kelamin perempuan. Berarti responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dibandingkan responden berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan berdasarkan pekerjaan, maka dapat dijelaskan bahwa 48,5% atau 34 orang bekerja sebagai karyawan swasta, 18,5% atau 13 orang bekerja sebagai mahasiswa, dan 33% atau 23 orang pekerja lainnya. Ini berarti responden yang bekerja sebagai karyawan swasta lebih dominan dibanding dengan responden pekerjaan lainnya.

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien diperoleh nilai  $sig < 0,05$  sehingga semua butir pertanyaan variabel kepuasan pasien dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah reliabel, hal ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel bernilai  $>0,60$ .

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik: Uji normalitas diketahui nilai signifikan *Asymp Sig (2-tailed)*  $> 0,05$ , maka disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan variabel independen yang memiliki *Tolerance*  $>$  dari 0,10 dengan nilai *Tolerance* masing-masing nilai variabel independen kualitas pelayanan sebesar 0,331 dan fasilitas sebesar 0,331. Sementara itu hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* juga menunjukkan hal yang serupa yaitu tidak adanya nilai VIF lebih dari 10 dengan nilai VIF masing-masing variabel independen bernilai kualitas pelayanan sebesar 3,018 dan fasilitas sebesar

3,018. Jadi hasil perhitungan nilai *Tolerance* dan VIF dapat disimpulkan bahwa tidak adanya multikolonieritas antara variabel independen model regresi. Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,066, nilai signifikan variabel fasilitas sebesar 0,147. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan Hasil analisis regresi linear berganda, penelitian ini menunjukkan bahwa: Nilai konstanta sebesar 1,100 dengan parameter positif menunjukkan apabila nilai kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pasien dianggap konstan maka nilai kepuasan pasien sebesar 1,100. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,578 dengan parameter positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan kualitas pelayanan satu satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,578 dengan asumsi fasilitas dan kepuasan pasien konstan. Koefisien regresi fasilitas sebesar 0,192 dengan parameter positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan fasilitas satu satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,192 dengan asumsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien konstan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai signifikan tersebut < 0,05. Artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga  $H_1$  diterima. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khasanah dan Pertiwi (2010) yang

menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X2) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,009 dimana nilai signifikan tersebut  $< 0,05$ . Artinya fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga H2 diterima. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Harfika (2017) yang menyatakan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan Hasil uji F diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai tersebut  $< 0,05$  artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga H3 diterima. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yunus dan Budianto (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uji Korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,931 artinya bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan yang sangat kuat dan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Ketapang.

Berdasarkan uji koefisien determinan diperoleh nilai sebesar 0,863 atau 86,3%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 86,3% kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien. Sedangkan 13,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa 37.0% atau 26 responden berjenis kelamin laki-laki dan 63.0% atau 44 responden berjenis kelamin perempuan.
2. Berdasarkan pekerjaan, maka dapat dijelaskan bahwa 48,5% atau 34 orang bekerja sebagai karyawan swasta, 18,5% atau 13 orang bekerja sebagai mahasiswa, dan 33% atau 23 orang pekerja lainnya.
3. Berdasarkan hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien diperoleh nilai  $sig < 0,05$  sehingga semua butir pertanyaan variabel kepuasan pasien dinyatakan valid.
4. Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari masing- masing variabel dalam penelitian ini adalah reliabel, hal ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari masing- masing variabel bernilai  $>0,60$ .
5. Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan artinya (2-tailed)  $> 0,05$ , maka disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

6. Berdasarkan Uji multikolinearitas menunjukkan variabel independen yang memiliki *Tolerance* > dari 0,10 dengan nilai *Tolerance* masing-masing nilai variabel independen kualitas pelayanan sebesar 0,331 dan fasilitas sebesar 0,331. Sementara itu hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang serupa yaitu tidak adanya nilai VIF lebih dari 10 dengan nilai VIF masing-masing variabel independen bernilai kualitas pelayanan sebesar 3,018 dan fasilitas sebesar 3,018.
7. Berdasarkan Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,066, nilai signifikan variabel fasilitas sebesar 0,147. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.
8. Berdasarkan Hasil analisis regresi linear berganda, penelitian ini menunjukkan bahwa: Nilai konstanta sebesar 1,100 dengan parameter positif menunjukkan apabila nilai kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pasien dianggap konstan maka nilai kepuasan pasien sebesar 1,100. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,578 dengan parameter positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan kualitas pelayanan satu satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,578 dengan asumsi fasilitas dan kepuasan pasien konstan. Koefisien regresi fasilitas sebesar 0,192 dengan parameter positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan fasilitas satu

satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,192 dengan asumsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien konstan.

9. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai signifikan tersebut  $< 0,05$ . Artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga H1 diterima.
10. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X2) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,009 dimana nilai signifikan tersebut  $< 0,05$ . Artinya fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga H2 diterima.
11. Berdasarkan Hasil uji F diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai tersebut  $< 0,05$  artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga H3 diterima.
12. Berdasarkan uji Korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,931 artinya bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan yang sangat kuat dan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Ketapang.
13. Berdasarkan uji koefisien determinan diperoleh nilai sebesar 0,863 atau 86,3%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 86,3% kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien. Sedangkan 13,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**B. Saran**

1. Sebaiknya Rumah Sakit Fatima Ketapang meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien saat melakukan pengobatan di Rumah Sakit Fatima Ketapang.
2. Sebaiknya Rumah Sakit Fatima Ketapang Melengkapi fasilitas-fasilitas yang belum ada agar dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.
3. Sebaiknya bagi pihak yang selanjutnya akan melakukan penelitian sejenis dimasa mendatang sebaiknya mencari luang lingkup yang lebih luas dari populasi dalam penelitian ini. Agar dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien



## DAFTAR PUSTAKA

- Assegaf, Mohammad . (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT.Garud Di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10.No.2.2009.
- Cahyaningrum,I ka.(2012). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Umum Peserta PKMS (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta) Di RSUD Kota Surakarta*. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Farida, Titin. (2016), *Pengaruh Costumer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Investor PT Danareksa Medan*. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis UMSU. Vol.17 No. 01 April 2016. Hal.106.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Keempat* , Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, Dedek. (2014). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumater Utara*. Jurnal Manajemen & Bisnis Vol 14 No.01 April 2014, Hal.21-33.
- Harfika, Jarliyah.(2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Balance Vol.XIV No. 1, Januari 2017.
- <https://rsfatimaketapang.com/>
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2014). *Principle of marketing, 15 th edition*. New Jersey:Pearson Prentice Hall.
- Lemeshow, S., Hosmer, D.W., Klar, J & Lwanga, S.K, 1997, *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta, Universitas Gajah Mada.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Masruri, Muhammad & Marliani. (2012). *Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Fasilitas, Kualitas dan Harga (Studi pada Nasabah Koperasi Karyawan PT. Djarum Kudus)*. Prosiding Seminar dan Konferensi Nasional Manajemen Bisnis .26 Mei 2012. Hal. 247-254. Universitas Muria Kudus.Kudus.
- Muninjaya, Gde AA (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:EGC.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication* .Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sabarguna, MARS,. Boy S.,(2009). *Sistem Informasi Rumah Sakit*, Penerbit Konsorsium Rumah Sakit Jateng-DIY.
- Saleh, Muwafik, Akh. (2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Sharon, Lyrisa, Gisela . (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas, Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif dan R&D)* Penerbit Alfabet Bandung.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Bisnis* .Bandung :Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta,CV.
- Sulastiyono, A.(2011). *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Parawisata dan Akomodasi : Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung CV Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra .(2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : ANDI
- Yudha, Afriandy .(2016). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : volume 5, Nomor 6, Juni 2016.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler, (2013). *Service Marketing :Integrating Costumer Focus Across the firm 6 thed*. Mc. Graw-Hill.Boston

**LAMPIRAN 1**  
**DATA KUESIONER VARIABEL KUALITAS**  
**PELAYANAN**

Kualitas Pelayanan (X1)											
NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTALX1
1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	44
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	37
10	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	33
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	44
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	46
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
18	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
19	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	36
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
24	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
25	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	38
26	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	42
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	45
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	41
36	5	4	3	4	3	3	2	1	2	1	28
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
38	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	41
39	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
40	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48

Kualitas Pelayanan (X1)											
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTALX1
41	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	46
42	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
44	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	41
45	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
46	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	40
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44
53	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
54	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
55	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
56	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
57	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47
58	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	46
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
61	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	43
62	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
63	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	39
64	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	42
65	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	41
66	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	40
67	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47
68	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
69	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
70	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49

**LAMPIRAN 2**  
**DATA KUESIONER VARIABEL FASILITAS**

Fasilitas (X2)						
NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
1	4	4	5	5	4	22
2	4	5	4	5	4	22
3	1	1	1	1	1	5
4	4	5	4	4	5	22
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	4	4	4	20
7	3	4	4	4	5	20
8	4	4	4	4	4	20
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	5	5	4	4	4	22
12	4	4	4	5	4	21
13	5	5	5	4	4	23
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	5	5	22
17	4	5	4	5	5	23
18	5	5	4	5	5	24
19	4	5	4	4	4	21
20	5	5	5	5	5	25
21	1	1	1	1	1	5
22	5	5	5	5	5	25
23	4	4	3	4	4	19
24	1	1	1	1	1	5
25	5	2	5	4	3	19
26	5	4	2	5	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	5	5	25
30	3	4	5	4	4	20
31	5	5	5	5	5	25
32	5	5	5	5	5	25
33	4	5	3	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	5	4	5	4	22
36	4	5	3	1	1	14
37	4	3	3	3	4	17
38	4	4	5	4	3	20
39	5	5	4	5	5	24
40	4	5	5	5	4	23

Fasilitas (X2)						
No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
41	4	4	4	4	4	20
42	4	3	3	5	3	18
43	4	4	4	4	4	20
44	3	4	4	4	3	18
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	3	3	4	18
49	4	4	4	4	4	20
50	5	5	5	5	5	25
51	4	5	3	5	5	22
52	4	4	4	4	4	20
53	5	5	5	5	5	25
54	3	3	3	3	3	15
55	4	4	4	4	4	20
56	4	5	4	5	5	23
57	3	3	4	4	4	18
58	5	5	5	5	5	25
59	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	4	4	20
61	5	5	5	5	5	25
62	4	3	3	5	3	18
63	3	4	3	4	4	18
64	5	4	3	4	4	20
65	4	4	4	3	5	20
66	5	4	5	5	4	23
67	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	5	5	25
69	4	5	4	5	5	23
70	3	3	4	4	4	18



**LAMPIRAN 3**  
**DATA KUESIONER VARIABEL**  
**KEPUASAN PASIEN**

Kepuasan Pasien (Y)								
No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	TOTALY
1	5	5	5	5	5	5	5	35
2	4	4	4	4	5	4	5	30
3	1	1	1	1	1	1	1	7
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	5	35
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	4	4	4	5	5	4	5	31
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	3	3	3	3	3	3	3	21
10	3	3	3	3	3	3	3	21
11	5	4	4	5	5	5	5	33
12	5	4	4	5	4	5	4	31
13	4	4	4	4	4	5	5	30
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	5	4	5	4	4	5	5	32
16	5	5	5	4	4	4	5	32
17	4	4	4	4	4	5	5	30
18	5	5	5	5	5	5	5	35
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	5	5	5	5	5	5	5	35
21	1	1	1	1	1	1	1	7
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	1	1	1	1	1	1	1	7
25	4	4	4	4	4	4	4	28
26	4	4	3	4	4	3	5	27
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	5	5	5	5	5	4	4	33
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	4	4	4	4	4	5	5	30
31	5	5	5	5	5	5	5	35
32	5	5	5	5	5	5	5	35
33	4	4	4	5	4	4	4	29
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	5	5	4	5	5	5	33
36	3	3	4	5	1	5	4	25
37	4	4	4	3	4	3	3	25
38	4	4	5	4	4	4	4	29
39	5	5	5	5	5	5	5	35
40	4	5	5	4	4	5	5	32



**LAMPIRAN 4**  
**UJI VALIDITAS**



	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X1.8	Pearson Correlation	.745*	.725*	.621**	.654**	.724**	.726*	.680**	1	.709*	.701*	.829*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X1.9	Pearson Correlation	.768*	.772*	.773**	.801**	.846**	.747*	.696**	.709**	1	.820*	.904*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X1.10	Pearson Correlation	.757*	.834*	.713**	.775**	.857**	.719*	.768**	.701**	.820*	1	.905*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Total_X1	Pearson Correlation	.885*	.914*	.857**	.901**	.932**	.847*	.813**	.829**	.904*	.905*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

### Uji Validitas Fasilitas (X2)

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X 1
X2.1	Pearson Correlation	1	.711**	.715**	.832**	.704**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X2.2	Pearson Correlation	.711**	1	.845**	.858**	.857**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X2.3	Pearson Correlation	.715**	.845**	1	.803**	.836**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X2.4	Pearson Correlation	.832**	.858**	.803**	1	.871**	.951**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
X2.5	Pearson Correlation	.704**	.857**	.836**	.871**	1	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70
Total_X 2	Pearson Correlation	.864**	.930**	.915**	.951**	.929**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

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

### Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Correlations									
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.899**	.902**	.823**	.868**	.871**	.838**	.949**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.2	Pearson Correlation	.899**	1	.941**	.818**	.866**	.833**	.883**	.955**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.3	Pearson Correlation	.902**	.941**	1	.831**	.842**	.885**	.851**	.957**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.4	Pearson Correlation	.823**	.818**	.831**	1	.782**	.828**	.843**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.5	Pearson Correlation	.868**	.866**	.842**	.782**	1	.741**	.804**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.6	Pearson Correlation	.871**	.833**	.885**	.828**	.741**	1	.872**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.7	Pearson Correlation	.838**	.883**	.851**	.843**	.804**	.872**	1	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Total_Y	Pearson Correlation	.949**	.955**	.957**	.908**	.906**	.923**	.932**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

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



**LAMPIRAN 5**  
**UJI RELIABILITAS**

### **Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.967	10

### **Uji Reliabilitas Fasilitas (X2)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.953	5

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

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.975	7

**LAMPIRAN 6**  
**UJI ASUMSI KLASIK**

### Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19207747
Most Extreme Differences	Absolute	.157
	Positive	.115
	Negative	-.157
Test Statistic		.157
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

### Uji Multikolonieritas dengan tolerance VIF

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.100	1.443		.762	.449		
	KUALITAS PELAYANAN	.578	.055	.821	10.596	.000	.331	3.018
	FASILITAS	.192	.114	.131	1.686	.097	.331	3.018

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

### Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.202	1.036		1.161	.250
	KUALITAS PELAYANAN	-.076	.039	-.400	-1.946	.066
	FASILITAS	.163	.082	.411	1.999	.147

a. Dependent Variable: Abs\_RES

**LAMPIRAN 7**  
**ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA**

**Uji t (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.100	1.443		.762	.449
	KUALITAS PELAYANAN	.578	.055	.821	10.596	.000
	FASILITAS	.192	.114	.131	1.686	.009

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

**Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2155.527	2	1077.763	217.790	.000 <sup>b</sup>
	Residual	331.559	67	4.949		
	Total	2487.086	69			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN  
b. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN

**Uji Determinasi (R2)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.931 <sup>a</sup>	.867	.863	2.22455

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

**LAMPIRAN 8**  
**HASIL KARAKTERISTIK RESPONDEN**

**Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	26	37
2.	Perempuan	44	63
Total		70	100 %

**Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	Karyawan Swasta	34	48,5
2.	Mahasiswa	13	18,5
3.	Lainnya	23	33
Total		70	100 %