

### THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICES AND FACILITIES ON PATIENT SATISFACTION IN CLASS 3 BPJS HEALTH IN REGIONAL GENERAL HOSPITAL (RSUD) KARAWANG REGENCY

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS 3 BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KABUPATEN KARAWANG

**Renie Sugianto Muggaran\*<sup>1)</sup>, Salim Siregar<sup>2)</sup>**

Fakultas Ekonomi, Universitas Singaperbangsa Karawang  
Jln. HS. Ronggo Waluyo. Puseur Jaya. Teluk Jambe Timur Kab. Karawang  
Email: [reniemunggaran27@gmail.com](mailto:reniemunggaran27@gmail.com)

#### Abstrack

*This research method uses quantitative methods with descriptive and verification approaches. The sample in this study was 100 respondents who were obtained using the Propotionate Statified Random Sampling technique. The aanalysis technique used a Likert Scale and Path Analysis The results of this study indicate that descriptively the variables of Service Quality, Facilities, and Patient Statisfacation are in the good category, meaning that the quality of service built by the Karawang District Hospital is good which makes inpatients, especially class 3 BPJS health satisfied, so that it affect patient spatisfaction. Based on the correlation value between Service Quality and Facilities, it shows a strong relationship. There is a partial effect of service quality and facilities on patient satisfaction, namely 69,77% and 1619%. There is a simultaneous influence between Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction of 85,96% while the remaining 14,04% is influenced by other variables not examined.*

**Keywords :** Service Quality; Facilities; Patient Statisfacation

#### Abstrak

Metode penelitian ini, menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang diperoleh menggunakan teknik *Porportionate Stratified Random Sampling*. Teknik analisis data menggunakan teknik skala likert dan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara deskriptif variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien berada pada ktegori baik, artinya Kualitas Pelayanan yang dibangun oleh RSUD Kabupaten Karawang sudah baik yang membuat pasien rawat inap khususnya kelas 3 BPJS kesehatan puas sehingga

mempengaruhi Kepuasan Pasien. Berdasarkan nilai korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Fasilitas menunjukkan hubungan yang kuat. Terdapat pengaruh parsial Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien yaitu 69,77% dan 16,19%. Terdapat pengaruh simultan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien sebesar 85,96% sedangkan sisanya 14,04% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

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

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang sangat diperlukan agar dapat memiliki kehidupan yang layak dan juga agar dapat melakukan kegiatan dan aktifitas sehari-hari yang wajib dimiliki seseorang. Perkembangan medis pada era globalisasi saat ini, sangatlah penting bagi perkembangan kemajuan suatu instansi atau rumah sakit dalam memberikan pelayanan dibidang kesehatan untuk masyarakat baik itu pemeriksaan tindakan atau pemeriksaan penunjang, terhadap masyarakat luas (pasien) baik dirumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit swasta.

Di Indonesia itu sendiri, dunia kesehatan sudah banyak mengalami perkembangan yang sangat signifikan dengan memiliki prospek yang cukup bagus. Karena itu, setiap instansi atau rumah sakit yang bergerak dibidang jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar bisa mendapat kepercayaan dari pasien atau keluarga pasien dengan melalui kualitasnya

Rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat (Pasal 1 ayat 1 (satu) UU No. 44 thn 2009 tentang rumah sakit). Saat ini rumah sakit sudah mengalami perkembangan dan kemajuan yang pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya peralatan medis atau peralatan dokter yang semakin canggih yang dimiliki oleh rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Karawang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang yang didirikan pada tanggal 29 Mei 1952. Pada tahun 1954 rumah sakit ini menjadi rumah sakit umum yang awalnya hanya digunakan untuk merawat dan mengobati penderita cacar (barak

cacar) yang dikepalai oleh seorang dokter umum yang bernama dr. Rd. Poedjono. Pada periode 1994-2006, Dalam mewujudkan Visi untuk mempunyai rumah sakit dengan sarana dan prasarana memadai, dilaksanakan strategi pembuatan dan pengajuan proposal relokasi rumah sakit serta pengajuan permintaan alat-alat medis dan non medis kepada pemerintah pusat c/q Departemen Kesehatan secara bertahap selama 5 tahun, dengan memerlukan biaya sebesar Rp. 177 Milyar dan tanah seluas 6,6 Hektar. Hingga saat ini RSUD menjadi salah satu rumah sakit tertua yang ada di Karawang dan karena sudah berdiri hampir selama 69 tahun rumah sakit ini menjadi rumah sakit pilihan masyarakat.

Di setiap rumah sakit terdapat ruangan atau kamar yang dibedakan menjadi beberapa kelas, seperti kelas 1, kelas 2, kelas 3 dan kelas VIP, begitupula di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Karawang.

Pada awalnya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Karawang ini hanya melayani pasien dengan cara melalui asuransi kesehatan yaitu Askes yang hanya berlaku untuk PNS, Inherets yang berlaku untuk Pegawai Swasta, Jamsostek berlaku untuk Pegawai Swasta, Jamkesda berlaku untuk masyarakat tidak mampu tetapi semua penjamin asuransi tersebut berpindah menjadi BPJS Kemenkes (04/01/2019).

Untuk memenuhi kepuasan pasien, rumah sakit juga perlu memberikan kualitas pelayanan terbaik mereka untuk merawat pasien. Menurut Kotler dan Lupiyoadi (2014:7) mengatakan kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Karena pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, sehingga pasien akan merasa senang dan pasien akan dengan sendirinya merekomendasikan untuk melakukan perawatan di rumah sakit tersebut. Hal ini di perkuat dengan penelitian Kotler dan Lupiyoadi dengan hasil Kualitas Pelayanan memberi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Gunartik & Nainggolan (2019 : 36) dalam Clara & Hendri (2020) mengatakan bahwa, Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pasien dalam melaksanakan aktivitas – aktivitasnya atau kegiatan – kegiatannya sehingga kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Jika fasilitas dirumah sakit lengkap maka kepuasan konsumen juga akan

meningkat, karena apa yang dibutuhkan dan diperlukan pasien terpenuhi. Hal ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yaitu, Clara & Hendri (2020), dengan hasil Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini metode yang di gunakan yaitu kuantitatif dimana metode penelitian yang dilandasi filsafat *positivism* yaitu untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu dan pada umumnya teknik untuk mengambil sampel bisa dilakukan dengan acak serta untuk mengumpulkan data bisa menggunakan instrument penelitian. Dengan menggunakan pendekatan verifikatif yaitu penelitian yang tujuannya untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih atau dengan metode yang dipakai caranya dengan menguji kebenaran dari suatu hipotesis.

### **POULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING**

Populasi yaitu objek yang akan dinilai oleh seseorang yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang bisa mewakili populasi yang akan diteliti nantinya. Peneliti akan meneliti populasi dari pasien rawat inap khususnya pasien rawat inap kelas 3 BPJS kesehatan dengan jumlah populasinya 10.176 orang yang dirawat inap dikelas 3 BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Karawang Tahun 2021.

Untuk menarik dari sampel ini peneliti akan menggunakan cara perhitungan slovin yaitu untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diteliti oleh peneliti dari pasien rawat inap kelas 3 BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Karawang.

$$= \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Dimana :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

d : Standar Deviasi (0,1)

Dengan populasi sebanyak 10.176 orang, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak :

Berikut ini adalah table penentuan jumlah sampel menurut rumus slovin diantaranya

$$\frac{10.176}{10.176(0,1)^2 + 1}$$

$$\frac{10.176}{10.176(0,01) + 1}$$

$$\frac{10.176}{102,76}$$

$n = 99,026$  dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin tersebut maka didapat sampel sebanyak 100 orang.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Sampel Incidental yaitu penentuan sampel secara kebetulan dengan bertemu penulis dapat dipakai sebagai sampel, bila dipandang seseorang secara kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data Sugiyono (2013:151).

### **Teknik Analisa Data Analisa Deskriptif**

Analisis deskriptif yaitu suatu metode pengumpulan untuk memperoleh bahan bahan teoritis yang dapat dijadikan dasar bagi pengkajian masalah.

### **Analisa Verifikatif**

Dalam penelitian ini analisis verifikatif bermaksud untuk mengetahui hasil penelitian yang berkaitan dengan arus kas, perputaran piutang dengan liabilitas. Dengan metode dapat diketahui berapa besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependent. Pengujian Hipotesis Pada pengujian hipotesis ini berupa pengujian secara simultan. Dengan resiko kesalahan  $\alpha = 5\%(0.05)$  yang di uji melalui t-statistik dan f-statistik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Jalur (Path Alalysis)**

Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan software SPSS 22, yang didapatkan koefisien jalur dari setiap variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ). Dari hasil analisis jalur ini dapat dilihat pada tabel 4.48 sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Koefisien Jalur Variabel Kualitas Pelayan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ )**  
**Terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ )**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.297	1.118		4.738	.000

X1	.756	.045	.770	16.976	.000
X2	.230	.044	.239	5.258	.000

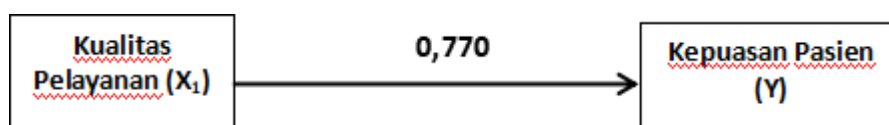
a. Dependent Variable: Y

**Sumber : Data Diolah Kuesioner 2021, SPSS 22**

Berdasarkan tabel tentang Koefisien Jalur Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Dan Fasilitas ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) melihat nilai-nilai dari koefisien jalur dapat dilihat sebagai berikut:

**Koefisien Jalur Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Variabel Kepuasan Pasien(Y)**

Berdasarkan tabel pada 1 tentang koefisien jalur variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) adalah 0,770. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0,770. Sehingga mendapatkan hasil persamaan yaitu  $Y = 0,770X_1$ . Pengaruh secara langsung variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dapat digambarkan pada gambar 4.37 berikut:



**Gambar 1**

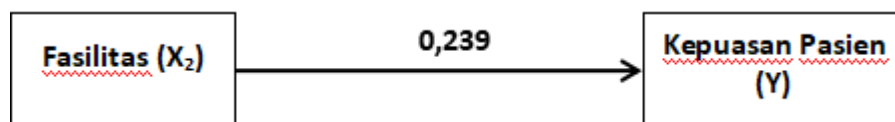
**Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

**Sumber : Data Diolah 2021, SPSS 22**

Berdasarkan gambar pada 1 tentang koefisien jalur Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan pengaruh langsung Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

**Koefisien Jalur Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan tabel pada 1 mengenai koefisien jalur variabel Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) adalah 0,239. Hasil ini menunjukkan kontribusi dari Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0,239. Sehingga mendapatkan hasil persamaan yaitu  $Y = 0,239X_2$ . Pengaruh langsung dari variabel Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dapat digambarkan pada gambar berikut:



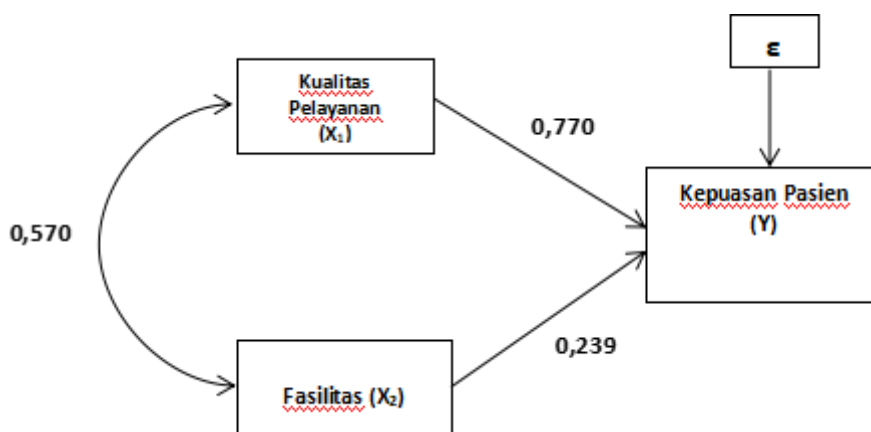
**Gambar 2 Koefisien Jalur Fasilitas (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

**Sumber : Data Diolah Kuesioner 2021, SPSS 22**

Berdasarkan gambar pada 2 tentang koefisien jalur Fasilitas (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan pasien (Y) menunjukkan bahwa, pengaruh langsung Fasilitas (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y) .

### **Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Fasilitas (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Koefisien jalur variabelan Fasilitas (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dapat digambarkan pada gambar 4.39 sebagai berikut:



**Gambar 4 Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Fasilitas (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

**Sumber: Data Diolah Kuesioner 2021, SPSS 22**

Berdasarkan gambar pada 3 menunjukkan bahwa derajat asosiatif atau koefisien jalur variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,700 lebih tinggi dari variabel Fasilitas sebesar 0,190. Yang artinya Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) lebih berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) dibandingkan Fasilitas (X<sub>2</sub>). Adapun persamaan jalur adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,770X_1 + 0,239X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Fasilitas

$Y$  = Kepuasan Pasien

$\epsilon$  = Variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian ini, tetapi mempengaruhi  $Y$

**Tabel 2 Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ )**

Struktural	Sig.	A	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Kesimpulan
$py_{x_1}$	0,000	0,1	5.258	1,661	$H_0$ ditolak

**Sumber : Data Diolah Kuesioner 2021, SPSS 22**

Berdasarkan pada tabel pada 4.56 mengenai Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ) dapat dijelaskan bahwa, nilai  $sig.(0,000) < (0,1)$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel} (5.238 > 1,661)$ . Maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ).

### **Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Simultan**

Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) secara simultan terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ) dapat diketahui melalui pengujian statistik dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : py_{x_1x_2} = 0$  = Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

$H_1 : py_{x_1x_2} \neq 0$  = Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Kriteria uji = Tolak  $H_0$  jika  $sig. < \alpha$  atau  $f_{hitung} > f_{tabel}$

Untuk pengaruh simultan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ) dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 10% dan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n-2 = 100-2 = 98$  diperoleh  $f_{tabel} = 2,36$  Sedangkan  $f_{hitung}$  dapat dilihat dan dihitung pada tabel berikut ini:

**Tabel 4 Hasil Perhitungan Nilai F  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3854.160	2	1927.080	338.426	.000 <sup>b</sup>
Residual	552.342	97	5.694		
Total	4406.502	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

**Sumber : Data Diolah Kuesioner 2021, SPSS 22**

Berdasarkan pada tabel 1 mengenai hasil perhitungan nilai F dapat dijelaskan bahwa,  $f_{hitung} = 338,426$  dan  $sig. = 0,000$ . Pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap Y dapat diperlihatkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3 Hasil Perhitungan Perhitungan Simultan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.935 <sup>a</sup>	.875	.872	2.38626	.875	338.426	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

**Sumber : Data Diolah Kuesioner 2021, SPSS 22**

Berdasarkan tabel 3 mengenai Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) dapat dijelaskan bahwa, nilai  $sig.(0,000) < (0,1)$  dan  $f_{hitung} > f_{tabel} (338,426 > 2,36)$ . Maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

## **PEMBAHASAN**

Adapun pembahasan dari metode verifikatif yang dimana dalam penelitian ini terdapat empat hasil penelitian yang akan dibahas, yaitu Korelasi antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ), Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y), Pengaruh Parsial Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y), dan Pengaruh Simultan Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y) yang akan diuraikan sebagai berikut:

### **Pembahasan Korelasi Antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ )**

Korelasi antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,570 dan mempunyai hubungan yang sedang dan searah karena nilainya positif, karena interval koefisiennya terdapat pada kategori kuat (Sugiyono, 2017:184). Karena jika salah satu variabel menurun atau meningkat, maka variabel lainnya juga akan ikut berubah, ini menunjukkan suatu hubungan yang kuat dan searah. Maka dari itu, Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) yang dilakukan berpengaruh positif sehingga membentuk Fasilitas ( $X_2$ ) dibenak konsumen. Dengan ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) saling berhubungan.

### **Pembahasan Pengaruh Parsial Antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y).**

Nilai koefisien dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah 0,770 artinya terdapat pengaruh positif dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Hasil penelitian ini sependapat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Purba & Tambunan (2018) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

### **Pembahasan Pengaruh Parsial Antara Fasilitas ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Nilai koefisien dari Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah 0,239 artinya terdapat pengaruh positif dari Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Hasil penelitian ini sependapat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Melati, M. (2020), yang menyatakan bahwa Fasilitas memberi pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien.

### **Pembahasan Pengaruh Simultan Antara Kualitas ( $X_1$ ) Pelayanan Fasilitas ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien dengan kriteria nilai  $\text{sig.}(0,000) < (0,1)$  dan  $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$  ( $338.426 > 2,36$ ), maka  $H_0$  ditolak. Total pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien sebesar 0,875. Hal ini berarti kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 87,5 sedangkan sisanya 12,5 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien.

Hasil penelitian ini sependapat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ramadhani & Maskur (2020) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

## **PENUTUP**

1. Terdapat korelasi antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,570 dan memiliki tingkat hubungan yang kuat dan searah karena nilainya positif.
2. Terdapat pengaruh parsial antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien.
  - a. Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah 0,770 atau 70% Pengaruh Parsial Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien adalah 0,239 atau 23,9 Karena kecil dari 23,9% maka dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan lebih banyak memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Pasien dibandingkan dengan Fasilitas.
3. Pengaruh secara Simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,875 nilai sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,1). Dengan demikian  $H_0$  ditolak. Sehingga bisa disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien sebesar 87,5% sedangkan sisanya 12,5% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diteliti.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bagus Nugroho, Idrisidris 2018, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pa'da MarketPlace Tokopedia."
- Damiati,dkk,2017, "Pengaruh Advertising, Sales Prop,otion Dan Public Relation Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang."
- Edy Haryanto 2013, " Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado.
- Nurmin Arianto, 2018 " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor."
- Reza Harjoyudanto Dharmawan, Tatiana Kristianingsih 2018, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Pelangi Malang."

- Riska Dwi Agustin, 2018, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan PAsien Rawat Inap RSUD Pasisirian Kabupaten Lumajang.”
- Sartika Moha, Sjendry Loindong 2016 “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Faislitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta DiKota Manado
- Sulfi Abdulhaji, Ibnu Sina Hi Yusuf, 2016, “ Pengaruh Atraksi, Aksebilitas, Dan Fasilitas Terhadap Citra Objek Danau Tolire Besar Di Kota Ternate.”
- Tiara Sofyani, 2018, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Situs Jual Beli Online Lazada Indonesia (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung)”
- Triana Dewi Pratiwi, 2018, “ Analisis Faktor Faktor Perilaku Konsumen Yang Mempengaruhi Siswa SMk Dalam Memilih Perguruan Tinggi Di Bandar Lampung
- Wahyu Kartika Aji 2011, “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Klink As Syifa DiKab. Bekasi)
- Yuda Supriyanto, Harry Susanto 2012, “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan DiRumah Sakit Kariadi Semarang”