

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK PPK1 PT PETROKIMIA GRESIK

Heru Susanto<sup>1</sup>, Nur Mufarokhah<sup>2</sup>

[heru.susanto8868@gmail.com](mailto:heru.susanto8868@gmail.com) <sup>(1)</sup>

[nurmufarokhah71@gmail.com](mailto:nurmufarokhah71@gmail.com) <sup>(2)</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi NU Trate Gresik

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata kunjungan pasien perbulan adalah 4331. Penentuan sampel menggunakan teori slovin yang jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan koisioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisa deskriptif dan analisis regresi linier berganda dan uji asumsi klasik. Analisis data menggunakan program IBM SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayan secara parsial terhadap kepuasan pasien klinik PPK1 PT Petrokima Gresik

Kata Kunci : kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pelanggan

### ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of service quality and facilities to the patient satisfaction at the PPK1 clinic of PT Petrokimia Gresik. This study uses a quantitative approach with multiple regression analysis method. The population in this study is the average number of patient visits per month is 4331. Determination of the sample using the Slovin theory with a sample of 100 respondents. The sampling technique used to non-probability sampling. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used descriptive analysis and multiple linear regression analysis and classical assumption test. Data analysis using the IBM SPSS 27 programs. The results showed that there was a partial effect of service quality on patient satisfaction at PT Petrokima Gresik's PPK1 clinic*

*Keywords: service quality; facilities; patient satisfaction*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap orang karena setiap aspek kehidupan berhubungan langsung dengan kesehatan. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk dapat hidup produktif baik secara sosial maupun secara ekonomis.

Menurut Kotler (2016:153) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi berbagai faktor lainnya seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk hak pasien dari hak atas badan sendiri atau hak privasi yang timbul dari TROS (The Right Of Self determination). TROS (The Right Of Self determination) adalah hak untuk menentukan nasib sendiri.

Kepuasan yang sesungguhnya dirasakan pelanggan sebenarnya adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas produk tersebut. Di dalam mengevaluasi kualitas suatu produk

atau jasa, pelanggan akan menilai berbagai atribut (dimensi kualitas pelayanan dan dimensi kualitas produk).

Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik berkomitmen senantiasa mengutamakan keselamatan pasien dan mutu layanan yang prima. Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan dan loyalitas pasiennya meningkat. Pihak klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Fasilitas pelayanan yang terdapat di Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik antara lain : Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan terdiri dari Poliklinik Umum, Poli Gigi dan Poli KKWA, Instalasi Farmasi, Instalasi Laboratorium. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut diharapkan klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi para konsumennya.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti sejauh mana Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang akan memberikan pengaruh pada kepuasan pasien untuk lebih meningkatkan kinerja perusahaan. Karena, kinerja perusahaan yang baik akan menunjukkan kualitas pelayanan yang baik pula.

#### Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik?
2. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik?

#### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis

fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik.

#### Manfaat Penelitian

Melalui hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi dan pertimbangan bagi mahasiswa fakultas ekonomi yang akan melakukan penelitian sejenis dengan mengembangkan variabel, dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai pemasaran mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Melalui hasil penelitian dapat dijadikan masukan atau evaluasi bagi klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik agar dapat meningkatkan pelayanan dan pengadaan fasilitas untuk mempertahankan kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

#### TINJAUAN PUSTAKA

##### Landasan Teori

##### a. Kualitas Pelayanan

Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL yang diteliti oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) dapat disimpulkan bahwa ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Berwujud (tangible), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan keandalannya dalam menghasilkan produk atau jasa pada pihak lain.
2. Reliabilitas, yaitu kemampuan perusahaan produk atau jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang mereka janjikan. Pelayanan harus disesuaikan dengan harapan para pelanggannya seperti pelayanan yang tidak membedakan, ketepatan waktu dalam memberikan layanan, serta tingkat akurasi tinggi.
3. Ketanggapan (responsiveness), yaitu suatu tindakan yang cepat dan tepat serta informasi yang jelas dan akurat dalam memberikan layanan kepada para pelanggan.
4. Jaminan dan Kepastian (assurance), merupakan cara perusahaan produk

atau jasa dalam usaha menciptakan kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan dengan pengetahuan yang banyak dan keterampilan para pegawainya. Komponen dari assurance ini meliputi komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).

5. Empati (empathy), yaitu cara perusahaan dalam memahami keinginan pelanggannya dengan diberikan perhatian yang bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggannya dengan harapan para pelanggan mengetahui bahwa perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan serta perusahaan dapat memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

#### b. Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014: 317) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen.

#### c. Kepuasan Pelanggan

Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono & Diana (2015:23) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

Tjiptono dan Candra (2011:180) ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Strategi Relationship Marketing

Merupakan strategi dimana suatu transaksi antara penjual dan pembeli berkelanjutan dan tidak berakhir setelah proses penjualan selesai. Dengan kata lain terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus.

2. Strategi Superior Customer Service

Merupakan strategi dimana perusahaan berorientasi untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan yang menggunakan strategi ini, akan memperoleh manfaat yang sangat besar dari pelayanan yang lebih baik. Meskipun pada akhirnya strategi ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia (SDM), dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan superior.

3. Strategi Unconditional Service Guarantee

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi kebijakan program penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi atau jaminan dalam hal ini mutlak dirancang untuk meringankan risiko atau kerugian pelanggan, dalam hal yang tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayar oleh pelanggan.

4. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas. Kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang penting bagi terwujudnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Karena semakin lama keluhan ditangani, maka pelanggan akan berpikir bahwa perusahaan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semua pihak yang ada dalam perusahaan berhak dan wajib turut campur dalam penanganan keluhan terutama pihak manajemen puncak.

5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, sales man ship. Dan public relations kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan empowerment (mengaktualisasikan potensi yang sudah ada yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya).
6. Menerapkan Quality Function Deployment  
Strategi ini untuk merancang proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga mencapai efektivitas maksimum. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk secepat mungkin.

## METODE PENELITIAN

### 1. Definisi Operasional

#### a. Variabel independent (tidak terikat)

##### I. Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) Indikator untuk mengukur variabel kualitas pelayanan adalah:

1. Wujud Fisik (Tangibles)
2. Keandalan (Reliability)
3. Daya Tanggap

(Responsiveness)

4. Jaminan (Assurance)
5. Empati (Empathy)

##### II. Fasilitas (X2)

Menurut Tjiptono (2014: 318) Indikator untuk mengukur variabel fasilitas :

1. Perencanaan parsial
2. Perancang ruang
3. Perlengkapan atau perabotan
4. Tata cahaya
5. Warna
6. Pesan-pesan grafis

#### b. Variabel Dependen

Indikator dari kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

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

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

### Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 4331 pasien pada Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 97,74 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling. Teknik sampel yang digunakan sampling incidental

### Data dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang berasal langsung dari responden yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari jawaban para responden terhadap rangkaian pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Responden yang menjawab kuesioner tersebut adalah pasien yang berobat di klinik PPK1 PETROKIMIA Gresik. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan metode-metode kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan daftar angket atau pertanyaan tertulis secara terstruktur yang disebarkan kepada seluruh responden dengan tujuan memperoleh data mengenai obyek penelitian.

#### 4. Teknik Analisis Data

##### a. Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan teknik korelasi product moment. Rumus korelasi adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum XY$  : jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum X^2$  : jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum Y^2$  : jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum X)^2$  : jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum Y)^2$  : jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Besarnya  $r$  dapat dihitung dengan menggunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Jika hasil pengukuran menunjukkan  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan valid, tapi jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

##### b. Uji Reliabilitas

Mengetahui tingkat reliabilitas, dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha. Cronbach Alpha sebesar 0,60. Jika tingkat alpha hitung  $\geq 0,60$  maka alat ukur tersebut memiliki tingkat reliabilitas tinggi. Jika nilai pada hasil reliabilitas  $\geq 0,60$  maka hasil tersebut reliabilitas, sebaliknya apabila nilai pada hasil reliabilitas lebih kecil dari 0,60 maka hasil tersebut tidak reliabilitas (Sujarweni, 2015:110).

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan:

$r$  : koefisien reliabilitas instrument (cronbach alpha)

$k$  : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$  : jumlah varian butir

$\sigma t$  : total varian

##### c. Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah data berskala interval, untuk

mengetahui bagaimana pengaruh antara dua variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien ( $Y$ ), digunakan teknik data dengan menggunakan rumus analisis statistik regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Fasilitas

$Y$  = Kepuasan Pasien

$a$  = konstanta dari persamaan regresi

$b_1$  = koefisien regresi dari variabel  $X_1$

$b_2$  = koefisien regresi dari variabel  $X_2$

$e$  = kesalahan pengganggu

##### d. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui berapa besar persentase pengaruh antara variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Jika ( $R^2$ ) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) adalah besar terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika ( $R^2$ ) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ) semakin kecil. hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

##### e. Uji Hipotesis

###### 1. Uji -T (Parsial)

Pengambilan keputusan dalam uji  $t$  dengan membandingkan nilai thitung dan ttabel dan dengan tingkat signifikan 0,05 sebagai berikut:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  artinya kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ).
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$  artinya kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien (Y).

## II. Uji simutlan (Uji F)

Pengambilan keputusan dalam uji F dengan membandingkan nilai dan dengan tingkat signifikan 0,05 sebagai berikut:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  artinya kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$  artinya kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan atau bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Pada uji validitas ini, diketahui bahwa n adalah 100 dan  $\alpha = 5\%$ , maka  $r_{tabel} (5\%, 100-2) = 98 = 0,197$ . Setiap item pernyataan dapat dikatakan valid jika lebih besar dari 0,197. Adapun hasil data uji validitas sebagai berikut:

**Tabel 1.**

**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,353	0,197	Valid
	X1.2	0,382	0,197	Valid
	X1.3	0,491	0,197	Valid
	X1.4	0,596	0,197	Valid
	X1.5	0,418	0,197	Valid
	X1.6	0,56	0,197	Valid
	X1.7	0,513	0,197	Valid
	X1.8	0,659	0,197	Valid
	X1.9	0,611	0,197	Valid
	X1.10	0,641	0,197	Valid
	X1.11	0,621	0,197	Valid

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Disajikan pada tabel 1 berikut ini: secara keseluruhan item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dapat dinyatakan valid karena seluruh item pernyataan memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,197.

**Tabel 2.**

**Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Fasilitas	X2.1	0,419	0,197	Valid
	X2.2	0,704	0,197	Valid
	X2.3	0,555	0,197	Valid
	X2.4	0,683	0,197	Valid
	X2.5	0,620	0,197	Valid
	X2.6	0,666	0,197	Valid
	X2.7	0,504	0,197	Valid

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Disajikan pada tabel 2 berikut ini: secara keseluruhan item pernyataan pada variabel fasilitas (X2) dapat dinyatakan valid karena seluruh item pernyataan memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,197.

**Tabel 3.**

**Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kepuasan Pasien	Y.1	0,698	0,197	Valid
	Y.2	0,636	0,197	Valid
	Y.3	0,759	0,197	Valid
	Y.4	0,746	0,197	Valid

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Disajikan pada tabel 3 berikut ini: secara keseluruhan item pernyataan pada variabel Kepuasan Pasien (Y) dapat dinyatakan valid karena seluruh item pernyataan memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,197. Oleh karena itu analisis validitas dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dinyatakan valid karena semua item nilainya lebih besar dari 0,197. Dengan data selanjutnya, karena pernyataan tersebut dapat digunakan untuk meneliti kepuasan konsumen selanjutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4**

**Hasil Uji Realibilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,750	0,600	Reliabel
2	Fasilitas	0,710	0,600	Reliabel
3	Kepuasan Pasien	0,669	0,600	Reliabel

Sumber : Data yang diolah SPSS 27

Disajikan pada tabel 4 berikut ini: dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha lebih

dari 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien adalah reliabel.

### c. Uji Asumsi Klasik

#### I. Uji Normalitas

Untuk mengujinya dapat digunakan uji Kolmogorov Smirnov satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikannya. Jika signifikan  $> 0,05$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.

**Tabel 5**  
**Tabel Hasil Uji Normalitas-Kolmogorov Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.36962932
Most Extreme Differences	Absolute		.061
	Positive		.061
	Negative		-.037
Test Statistic			.061
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.		.474
	99% Confidence Interval		
	Lower Bound		.461
	Upper Bound		.487

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1573343031.

Sumber : Data yang diolah SPSS 27.

Disajikan pada tabel 5 berikut ini: diketahui bahwa nilai signifikan sebesar  $0,200 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

#### II. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah hubungan diantara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinieritas) atau tidak, dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Hasil uji multikolinieritas sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Tabel Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.461	1.770		2.520	.013		
Kualitas pelayanan	.129	.051	.284	2.544	.013	.518	1.931
Fasilitas	.228	.067	.381	3.412	.001	.518	1.931

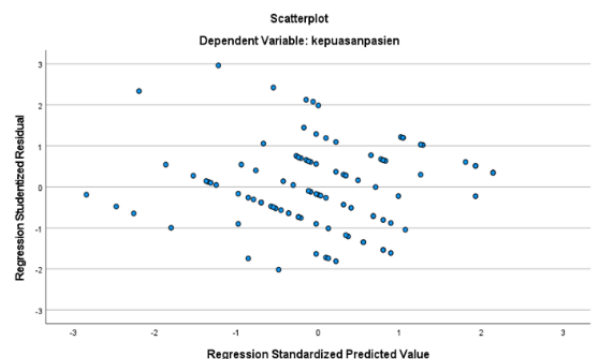
a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Data primer diolah spss 27

Disajikan pada tabel 6 berikut ini: dapat dilihat besarnya nilai VIF (Variance Inflation Factor) dari masing-masing variabel independent sebesar 1,931. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas karena nilai VIF  $< 10$  dan nilai tolerance  $> 0,1$ .

#### III. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual dari suatu pengamatan yang lain.



**Gambar 1. Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Data primer diolah spss 27.

Disajikan pada gambar 1 berikut ini: Scatterplot dapat dilihat bahwa titik-titik menebar secara acak dan tidak mempunyai pola yang teratur. Sehingga variabel bebas tidak terjadi heteroskedastisitas, maka dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pasien berdasarkan variabel independent yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas.

#### d. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjawab hipotesis apakah kualitas pelayanan dan fasilitas

secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1 (Constant)	4.461	1.770		2.520	.013			
Kualitas pelayanan (X1)	.129	.051	.284	2.544	.013	.518	1.931	
Fasilitas (X2)	.228	.067	.381	3.412	.001	.518	1.931	

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Data primer diolah spss 27.

Disajikan pada tabel 7 berikut ini: dapat dilihat bahwa diperoleh nilai konstanta sebesar 4,461, koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,129 dan koefisien fasilitas sebesar 0,228. Maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 4,461 + 0,129X_1 + 0,228X_2 + e$$

Dimana :

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

X<sub>2</sub> = Fasilitas

Y = Kepuasan Pasien

a = konstanta dari persamaan regresi

b<sub>1</sub> = koefisien regresi dari variabel X<sub>1</sub>

b<sub>2</sub> = koefisien regresi dari variabel X<sub>2</sub>

e = kesalahan pengganggu

Berdasarkan regresi diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 4,461 menunjukan besarnya Kepuasan Pasien adalah 4,461 jika variabel Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), fasilitas (X<sub>2</sub>), adalah 0 (nol).
2. Berdasarkan persamaan regresi menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan kepuasan pasien yaitu b = 0,129 yang berarti bahwa apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 % maka kepuasan pasien akan meningkat 0,129
3. Berdasarkan persamaan regresi menunjukan bahwa variabel fasilitas (X<sub>2</sub>), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan kepuasan pasien yaitu b = 0,228 yang berarti bahwa apabila fasilitas mengalami peningkatan 1 %

maka kepuasan pasien akan meningkat 0,228

#### d. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dari hasil regresi berganda menunjukkan bahwa seberapa besar variabel dependen (kepuasan pasien) dipengaruhi oleh variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas). Hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.613 <sup>a</sup>	.375	.362	1.38368

a. Predictors: (Constant), fasilitas (X<sub>2</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>)

b. Dependent Variable: kepuasan pasien (Y)

Sumber: Data primer diolah spss 27.

Disajikan pada tabel 8 berikut ini: koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,362 atau 36,2%. Hal ini menunjukkan bahwa 36,2% kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas. Sisanya (100% - 36,2%) adalah 63,8% disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

#### e. Hasil Uji Hipotesis

##### l. Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen pada variabel dependen (Ghozali, 2018:98). Pengambilan keputusan dalam uji t dengan membandingkan nilai thitung dan ttabel dan dengan tingkat signifikan 0,05 sebagai berikut:

1. Jika thitung > ttabel dan nilai signifikan < 0,05 artinya kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan fasilitas (X<sub>2</sub>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).
2. Jika thitung < ttabel dan nilai signifikan > 0,05 artinya kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan fasilitas (X<sub>2</sub>) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).



**Tabel 9**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>							
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error				
1	(Constant)	4.461	1.770		2.520	.013	
	Kualitas pelayanan (X1)	.129	.051	.284	2.544	.013	.518
	Fasilitas (X2)	.228	.067	.381	3.412	.001	.931

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Data primer diolah spss 27.

Disajikan pada tabel 9 berikut ini: Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai thitung yang diperoleh pada tabel di atas dengan taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k-1 = 100-3-1 = 96$ . Dengan ketentuan tersebut maka diperoleh ttabel sebesar 1,984. Kesimpulan dalam pengujian thitung adalah sebagai berikut:

## a. Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai thitung kualitas pelayanan sebesar 2,544 lebih besar dari 1,984 (thitung > ttabel), dan tingkat signifikan 0,013 artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,013 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## b. Fasilitas (X2)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai thitung fasilitas sebesar 3,412 lebih besar dari 1,984 (thitung > ttabel), dan tingkat signifikan 0,001 artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,001 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Artinya fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pasien.

## II. Uji F (Simultan)

Uji simultan atau uji F dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018:98). Pengambilan keputusan dalam

uji F dengan membandingkan nilai dan dengan tingkat signifikan 0,05 sebagai berikut:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan < 0,05 artinya kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai signifikan > 0,05 artinya kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan atau bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

**Tabel 10**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>					
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	111.527	2	55.764	29.126
	Residual	185.713	97	1.915	
	Total	297.240	99		

a. Dependent Variable: kepuasan pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), fasilitas (X2), kualitas pelayanan (X1)

Sumber: Data primer diolah spss 27.

Disajikan pada tabel 10 berikut ini: Fhitung adalah 29,126. Berdasarkan tabel F dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5% diketahui bahwa Ftabel dengan  $df_1 = k-1 = 3-1 = 2$  dan  $df_2 = n-k = 100-3 = 97$  maka Ftabel ( $df_1$ ) ( $df_2$ ) = 3,09. Dari hasil perhitungan yang diperoleh Fhitung = 29,126 sedangkan Ftabel = 3,09. Maka Fhitung > Ftabel, dan tingkat signifikan 0,000 artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

**PEMBAHASAN**

1. Pada hasil Uji t (parsial) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Hal ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan Welia Tri Irfa Indrayani (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap

- Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah, juga memberikan hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Rahma. Begitu pula dengan penelitian Ritna Rahmawati Dewi (2016) dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien*, menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pada Penelitian Rosiana Rizal, Muslim Suardi, Yuliharsi (2017) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas pasien*, juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Pratama Kesuma Tanudjaya (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Pada Hasil Uji t (parsial) menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan artinya dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Hal ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan Welia Tri Irfa Indrayani (2018) dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah*, juga memberikan hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Rahma.
  3. Berdasarkan olah data yang dilakukan melalui uji F, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan Welia Tri Irfa Indrayani dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*

Islam Siti Rahmah, karena memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas tidak berpengaruh secara simultan, sehingga menyatakan hipotesis ditolak. Namun hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ibnu Fajar dan Rahman Hasibuan yang berjudul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam"* menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas .yang artinya hubungan tersebut signifikan. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## PENUTUP

1. Pada hasil Uji t (parsial) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari tabel hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan yaitu 2,544 lebih besar dari 1.984 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ), dan tingkat signifikan 0,013 artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,013 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.
2. Pada Hasil Uji t (parsial) menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari tabel hasil uji t untuk variabel fasilitas yaitu sebesar 3,412 lebih besar dari 1.984 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ), dan tingkat signifikan 0,001 artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima.
3. Berdasarkan olah data yang dilakukan melalui uji F, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dapat dilihat dari tabel hasil uji F yaitu  $F_{hitung} = 29,126$  sedangkan  $F_{tabel} = 3,09$  maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dan tingkat signifikan 0,000 artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

4. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,362 atau 36,2%. Hal ini menunjukkan bahwa 36,2% kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas. Sisanya (100% - 36,2%) adalah 63,8% disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danang, Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Dewi, Ritna Rahmawati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening*. Surakarta: Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup*. Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati. 2012. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, Rahman dan Fajar, Muhammad Ibnu. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam*. Riau: Jurnal Equilibria Fakultas Ekonomi Universitas Riau Kepulauan Batam.
- <http://petrograhamedika.com/logo.php>.  
Diakses pada: 28 Agustus 2022 Pukul 21:03
- Husen Umar. 2012. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: PT Sun.
- Kertajaya, Hermawan. 2013. *Tourism Marketing edisi 3.0*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler & Armstrong. 2011. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 edisi 8*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kellers. 2016. *Marketing Management edisi 15*. United States: Pearson Education.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Edisi ke 3. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rizal, Rosiana, Suardi Muslim, dan Yuliharsi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien*. Padang: Jurnal Sains Farmasi dan Klinis

Sanusi, Anwar. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Santoso, Singgih. 2012. *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

Sumarwan, Ujang. 2012 *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press.

Sunyoto, Danang. 2013. *Pengukuran Tingkat Pelanggan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang.

Syahrum dan Salim. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.

Tanudjaya, Pratama Kesuma. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali*. Jakarta: Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa.

Tjiptono & Chandra, G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono dan Diana. 2011. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tri Irfa Indrayani, Welia. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam (Rsi) Siti Rahmah*. Padang: Jurnal Menara Ekonomi.

Link url JURNAL STIENU:

<https://journal.stienugresik.ac.id>