

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY

Wahyu Thahara Kusumaning Putri ^{1*}, Moh. Agung Surianto ²

^{1*,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur, Indonesia

Abstrak. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit XY. Pada penelitian ini pengambilan ukuran sampel menggunakan rumus slovin berjumlah 338 responden. Teknik sampling menggunakan nonprobability sampling. Data diambil menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala likert. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien namun Kualitas Pelayanan dan Lokasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Lokasi; Kepuasan Pasien.

Abstract. The purpose of this research was to determine and analyze the influence of service quality, facilities, and location on patient satisfaction at XY Hospital. In this research, the sample size was taken using the Slovin formula, totaling 338 respondents. The sampling technique used nonprobability sampling. Data was taken using a questionnaire which was measured using a Likert scale. This research uses multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 25 software. The results of this research show that Facilities have a partial influence on Patient Satisfaction, but Service Quality and Location do not have a partial influence on Patient Satisfaction. The results of this research also show that Service Quality, Facilities and Location simultaneously influence Patient Satisfaction.

Keywords: Service Quality; Facilities; Location; Patient Satisfaction.

* Corresponding Author. Email: wahyuthaharakp@gmail.com ^{1*}.

DOI: <https://doi.org/10.35870/emt.v8i2.2383>

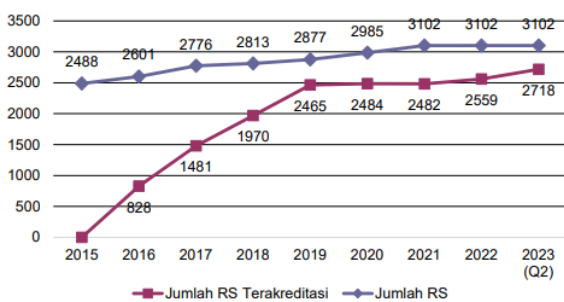
Received: 30 March 2024, Revision: 14 April 2024, Accepted: 20 April 2024, Available Online: 30 April 2024.

Print ISSN: 2579-7972; Online ISSN: 2549-6204.

Copyright © 2024. Published by Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Pendahuluan

Dewasa ini, pemerintah terus mendorong sektor barang dan jasa untuk terus berkembang. Demikian pula dengan sektor penyedia layanan kesehatan, khususnya rumah sakit, yang harus memenuhi kebutuhan utama masyarakat di bidang kesehatan (Surasdiman *et al.*, 2019). Dengan terpenuhinya kebutuhan masyarakat di bidang pelayanan kesehatan, rumah sakit sebagai sektor penyedia pelayanan kesehatan turut memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan terjamin.



Grafik 1. Peningkatan jumlah rumah sakit terakreditasi tahun 2015 - 2023

Sumber: Ditjen Pelayanan, Kemenkes RI Tahun 2023

Grafik 1 menunjukkan peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia setiap tahun diikuti dengan peningkatan persentase rumah sakit terakreditasi tahun 2015-2021, yaitu 2,4%, 31,8%, 53,3%, 70%, 85,7%, 85,7%, 89,9%, 79,6%. Namun pada tahun 2021-2023 terjadi peningkatan capaian akreditasi rumah sakit dari 79,6% menjadi 90,97% karena penerapan kembali program akreditasi melalui Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomer HK.02.01/MENKES/652/2022 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bidang Pelayanan Kesehatan dan Akreditasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Laporan Akuntabilitas Kinerja Ditjen Pelayanan Kesehatan Tahun 2023 Semester 1).

Peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan akan terjadi apabila Kualitas Pelayanannya tetap terjaga dan dikembangkan. Kondisi seperti ini tidak saja bermanfaat bagi pasien dan keluarganya, tetapi juga bermanfaat bagi rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan terutama rumah sakit harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas

pelayanannya yang baik, fasilitas yang lengkap serta lokasi yang strategis agar pelanggan dapat mengakses rumah sakit dengan mudah (Ritonga, 2019). Dengan begitu pasien yang akan berobat ke rumah sakit akan mendapatkan kepuasan dari apa yang telah diharapkan sebelumnya. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien (Nur'aeni *et al.*, 2020).

Saat ini, rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan sangat mengutamakan kinerja petugasnya agar kualitas pelayanan dari rumah sakit tersebut menjadi harapan kepuasan pasien saat berkunjung untuk berobat. Pengusaha dituntut memberikan pelayanan yang memuaskan jika ingin mendapatkan pelanggan tetap (Hariaji & Iriyanto, 2019). Menurut Khan dalam (Valentino & Surianto, 2022) kepuasan pelanggan digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan di kedua internal untuk mengkompensasi sumber daya manusia, mengamati kinerja dan menetapkan dana serta untuk kepuasan pelanggan eksternal juga sebagai sumber informasi bagi semua pemangku kepentingan seperti pelanggan kebijakan publik yang dibuat pesaing dan investor. Selain faktor kualitas pelayanan, faktor lain yang untuk menentukan kepuasan pasien adalah faktor fasilitas kesehatan yang telah disediakan oleh rumah sakit. Fasilitas adalah sarana yang diberikan agar fungsi yang ada dapat lebih mudah digunakan (Hariaji & Iriyanto, 2019). Jika fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit memadai dan lengkap, maka akan membuat pasien merasa puas serta akan meningkatkan jumlah kunjungan dan rujukan di rumah sakit tersebut. Faktor berikutnya adalah lokasi sebuah rumah sakit. Lokasi yang strategis, nyaman, aman dan dekat dengan keramaian biasanya menjadi daya tarik tersendiri karena akses yang mudah dijangkau (Sholikah *et al.*, 2020). Jika sebuah rumah sakit memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat maka hal tersebut dapat menguntungkan bagi rumah sakit.

Rumah Sakit XY termasuk grup dari PT X dengan kelas D yang memiliki jumlah pasien yang berkunjung sangat banyak serta memiliki presentase sangat puas sebesar 74,41% dengan pelayanan yang ada di Rumah Sakit XY. Pasien sangat puas dengan pelayanan yang didapatkan saat berobat rawat jalan di Rumah Sakit XY. Menurut karyawan yang ada di bagian Lobby pendaftaran rawat jalan, Di Rumah sakit XY memiliki jumlah pasien yang berobat rawat jalan setiap harinya mencapai 150 pasien yang terdiri dari pasien dengan jaminan BPJS, Asuransi serta pasien umum. Sesuai data dalam laporan layanan pengaduan pasien pada bulan Agustus 2023, Komplain tersebut sebanyak 10 pasien yang mengkomplain tentang fasilitas rumah sakit yang kurang memadai, kualitas pelayanan tenaga medis yang kurang memuaskan dan membuat kecewa pasien, serta lokasinya yang kurang strategis dikarenakan tempatnya di dalam perumahan PT Z Gresik yang memerlukan akses khusus serta lahan parkir rumah sakit yang kurang luas. Hal ini membuat pasien yang akan berobat ataupun rawat inap di Rumah Sakit XY menjadi bingung dan tidak nyaman. Ini menjadi sebuah gap dalam penelitian dikarenakan terdapat kesenjangan dari data yang menyatakan bahwasanya banyak yang merasa puas dengan pelayanan yang ada di Rumah Sakit XY. Meskipun Rumah Sakit XY memiliki pasien berkunjung untuk berobat sangat banyak dan memiliki presentase pasien sangat puas cukup tinggi, Rumah Sakit XY memiliki fenomena

gap yang dimana terdapat komplain dari pasien yang sangat banyak pada bulan Agustus 2023. Maka berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Poli unggulan yang rata-rata jumlah kunjungan dalam sebulan 2.160 pasien. Sehingga Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 338 responden dengan menggunakan rumus slovin. Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode nonprobability sampling yaitu sampling insidental. Teknik pengambilan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner di lapangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan menguji hipotesis dengan uji t yang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,05. Dalam penelitian ini penulis menggunakan aplikasi software SPSS versi 25 dalam pengolahan data kuesioner.

Hasil dan Pembahasan

Uji Asumsi Klasik

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin JK.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	72	21,3	21,3	21,3
	Perempuan	266	78,7	78,7	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Sumber: Data Diolah Penulis 2023.

Berdasarkan data tabel 1 diatas, jumlah responden yang paling banyak adalah responden perempuan berjumlah 266 orang atau 78,7%. Sedangkan responden untuk laki-laki dengan berjumlah 72 orang atau 21,3%. Berdasarkan jumlah persentase tersebut, dapat

diketahui bahwa pasien yang berkunjung untuk melakukan pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit XY berjenis kelamin perempuan lebih besar daripada pasien yang berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

		US			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-23 tahun	1	,3	,3	,3
	24-29 tahun	11	3,3	3,3	3,6
	30-35 tahun	137	40,5	40,5	44,1
	36-41 tahun	158	46,7	46,7	90,8
	≥ 42 tahun	31	9,2	9,2	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Output SPSS 2024.

Berdasarkan data tabel 2 diatas, jumlah responden yang paling banyak ada pada rentan usia 36-41 tahun dengan jumlah 158 orang atau 46,7%. Diikuti dengan responden yang berumur 30-35 tahun dengan jumlah 137 orang atau 40,5%. Kemudian responden umur ≥ 42 tahun dengan jumlah 31 orang atau 9,2%. Selanjutnya responden umur 24-29 tahun

dengan jumlah 11 orang atau 3,3%. Dan yang terakhir responden umur 18-23 tahun dengan jumlah 1 orang atau 0,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung untuk melakukan pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit XY sebagian besar berusia kisaran 36-41 tahun.

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

		PK			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	2	,6	,6	,6
	Pegawai Swasta	110	32,5	32,5	33,1
	Wiraswasta	25	7,4	7,4	40,5
	TNI/POLRI/Guru/Dokter	3	,9	,9	41,4
	Ibu Rumah Tangga	196	58,0	58,0	99,4
	Lain-lain	2	,6	,6	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Output SPSS 2024.

Dari hasil tabel 3 diatas, jenis pekerjaan responden ibu rumah tangga berjumlah 196 orang atau 58%. Kemudian diikuti dengan jenis pekerjaan responden pegawai swasta berjumlah 110 orang atau 32,5%. Selanjutnya jenis pekerjaan responden wiraswasta berjumlah 25 orang atau 7,4%. Kemudian jenis pekerjaan TNI/POLRI/Guru/Dokter berjumlah 3 orang atau 0,9%. Dan yang terakhir jenis pekerjaan

responden pegawai negeri berjumlah 2 orang atau 0,6% dan jenis pekerjaan lain-lain berjumlah 2 orang atau 0,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa jumlah terbanyak pasien yang berkunjung untuk melakukan pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit XY adalah ibu rumah tangga.

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Seberapa Sering Berkunjung untuk Berobat

		KJ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤ 3 kali	38	11,2	11,2	11,2
	≥ 3 kali	300	88,8	88,8	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Sumber : hasil output SPSS 2024.

Dari hasil tabel 4 diatas, jumlah responden yang paling sering berkunjung untuk berobat rawat jalan di Rumah Sakit XY adalah responden dengan kunjungan lebih dari 3 kali berjumlah 300 orang atau 88,8%. Sedangkan responden dengan kunjungan kurang dari 3 kali berjumlah

38 orang atau 11,2%. Maka dapat diketahui bahwa responden yang paling sering berkunjung untuk melakukan pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit XY adalah responden dengan kunjungan lebih dari 3 kali.

Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Jaminan Kesehatan yang Digunakan

		JKSHT			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS Kesehatan	206	60,9	60,9	60,9
	Asuransi Ramayana	32	9,5	9,5	70,4
	Asuransi Perusahaan	49	14,5	14,5	84,9
	Umum	51	15,1	15,1	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Output SPSS 2024.

Dari hasil tabel 5 diatas, jumlah responden yang paling banyak menggunakan jaminan kesehatan BPJS Kesehatan berjumlah 206 orang atau 60,9%. Diikuti responden yang tidak menggunakan jaminan kesehatan atau umum berjumlah 51 orang atau 15,1%. Kemudian responden yang menggunakan jaminan kesehatan asuransi perusahaan berjumlah 49 orang atau 14,5%. Dan yang terakhir responden yang menggunakan jaminan kesehatan asuransi ramayana berjumlah 32 orang atau 9,5%. Maka dapat disimpulkan bahwa jaminan kesehatan yang digunakan oleh responden rawat jalan di Rumah Sakit XY

adalah BPJS Kesehatan.

Analisis Data
Uji Instrumen
Uji Validitas

Instrumen dapat dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel atau nilai signifikansi $<$ 0,05 maka instrumen penelitian dinyatakan valid. Berikut ini adalah hasil dari uji validitas setiap masing-masing variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Lokasi (X3) dan Kepuasan Pasien (Y) yang diolah dengan SPSS versi 25. Hasil yang telah diolah sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	R tabel	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,549	0,113	0,000	VALID
	X1.2	0,610	0,113	0,000	VALID
	X1.3	0,554	0,113	0,000	VALID
	X1.4	0,600	0,113	0,000	VALID
	X1.5	0,663	0,113	0,000	VALID
	X1.6	0,517	0,113	0,000	VALID
Fasilitas (X2)	X2.1	0,523	0,113	0,000	VALID
	X2.2	0,638	0,113	0,000	VALID
	X2.3	0,723	0,113	0,000	VALID
	X2.4	0,750	0,113	0,000	VALID
	X2.5	0,589	0,113	0,000	VALID
Lokasi (X3)	X3.1	0,583	0,113	0,000	VALID
	X3.2	0,731	0,113	0,000	VALID
	X3.3	0,765	0,113	0,000	VALID
	X3.4	0,621	0,113	0,000	VALID

Kepuasan Pasien (Y)	Y.1	0,772	0,113	0,000	VALID
	Y.2	0,752	0,113	0,000	VALID
	Y3	0,808	0,113	0,000	VALID

Sumber : Hasil Output SPSS 2024.

Berdasarkan tabel 6 diatas, hasil uji validitas semua item pertanyaan terkait variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan pasien pada kuesioner terbukti valid karena nilai r hitung > r tabel yaitu 0,113. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien.

Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian dapat reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,60. Berikut ini adalah hasil dari uji reliabilitas setiap masing-masing variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Lokasi (X3) dan Kepuasan Pasien (Y) sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan (X1)	0,601	0,60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,633	0,60	Reliabel
Lokasi (X3)	0,605	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,651	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Output SPSS 2024.

Berdasarkan tabel 7 diatas, dapat dilihat bahwa nilai cronbach alpha untuk semua variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Pasien lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam kuesioner ini bersifat reliabel.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
----------	----------------	--------------	------------

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		338
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,84704099
Most Extreme Differences	Absolute	,155
	Positive	,134
	Negative	-,155
Test Statistic		,155
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil Output SPSS 2024.

Dari tabel 8 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai asymp. Sig (2-tailed) 0,000 < 0,05 sehingga dapat dikatakan pola data dari kuesioner

tersebut tidak berdistribusi normal dalam penelitian ini.

Uji Multikolinearitas

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	0,925	1,081
Fasilitas (X2)	0,715	1,398
Lokasi (X3)	0,756	1,323

Sumber : Hasil Output SPSS 2024.

Dari tabel 9 diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari semua variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Lokasi (X3) > 0,10. Kemudian dapat diketahui juga nilai VIF dari semua variabel Kualitas Pelayanan (X1),

Fasilitas (X2), Lokasi (X3) < 10. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,021	Terdapat gejala Heteroskedastisitas
Fasilitas (X2)	0,000	Terdapat gejala Heteroskedastisitas
Lokasi (X3)	0,106	Tidak terdapat gejala Heteroskedastisitas

Sumber : hasil output SPSS 2024.

Berdasarkan hasil tabel 10 diatas dari uji glejser dapat diketahui jika nilai sig > 0,05 maka dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) memiliki nilai sig < 0,05 maka dapat dikatakan variabel tersebut terdapat gejala heteroskedastisitas. Kemudian pada variabel Lokasi (X3) memiliki nilai sig > 0,05 yang dapat dikatakan variabel tersebut tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9,157	1,265		7,236	,000
	KUALITAS PELAYANAN	-,016	,031	-,025	-,521	,603
	FASILITAS	,339	,034	,545	9,849	,000
	LOKASI	-,065	,043	-,081	-1,509	,132

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN
 Sumber : Hasil Output SPSS 2024.

Dari tabel 11 dapat disusun persamaan pertama dengan memasukkan hasil unstandardized coefficients dalam model regresi linier berganda sebagai berikut ini:

$$Y = 9,157 - 0,016X_1 + 0,339X_2 - 0,065X_3 + e$$

Persamaan regresi di atas mempunyai makna berikut:

- 1) Nilai a konstanta sebesar 9,157, angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti jika variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Lokasi (X3) nilainya 0 maka variabel Kepuasan Pasien Y bernilai 9,157.
- 2) Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) bernilai negatif yaitu sebesar -0,016. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), maka nilai variabel Kepuasan Pasien akan menurun sebesar -0,016 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.
- 3) Koefisien regresi variabel Fasilitas (X2) bernilai positif yaitu sebesar 0,339. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel Fasilitas (X2), maka nilai variabel Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,339 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.
- 4) Koefisien regresi variabel Lokasi (X3) bernilai negatif yaitu sebesar -0,065. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel Lokasi (X3), maka nilai variabel Kepuasan Pasien akan menurun sebesar -0,065 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.

Koefisien Determinasi (R²)

Berikut ini pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien:

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,518 ^a	,268	,261	,851

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

Sumber : Hasil Output SPSS 2024.

Berdasarkan tabel nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,261. Hal ini berarti kontribusi variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien sebesar 26,1% sedangkan sisanya 73,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau tidak terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien

Tabel 13. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	88,438	3	29,479	40,721	,000 ^b
	Residual	241,790	334	,724		
	Total	330,228	337			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

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

Sumber : Hasil Output SPSS 2024.

Berdasarkan hasil tabel 13 diatas dari uji kelayakan model dapat diketahui jika nilai f hitung sebesar 40,721 dengan probabilitas 0,000. Nilai probabilitas tersebut lebih kecil dari 0,05 yang dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen

Tabel 14. Hasil Uji t

Variabel	t	Sig
Kualitas Pelayanan (X1)	-,521	,603
Fasilitas (X2)	9,849	,000
Lokasi (X3)	-1,509	,132

Sumber : Hasil Output SPSS 2024.

Berdasarkan hasil tabel 14 dapat dijelaskan hasil uji t sebagai berikut :

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki signifikasi $t >$ nilai signifikasi 0,05 atau $0,603 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,521 <$ nilai t tabel 1,967. Hal ini berarti bahwa H0 diterima dan H1 ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.
- 2) Variabel Fasilitas (X2) memiliki signifikasi $t <$ nilai signifikasi 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $9,849 >$ nilai t tabel 1,967. Hal ini berarti bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien.
- 3) Variabel Lokasi (X3) memiliki signifikasi $t >$ nilai signifikasi 0,05 atau $0,132 > 0,05$ dan nilai t hitung $-1,509 <$ nilai t tabel 1,967. Hal ini berarti bahwa H0 diterima dan H1 ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pasien.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji menggunakan SPSS versi 25 penelitian ini menunjukkan variabel Fasilitas berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien. Berdasarkan dari hasil pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis, maka dapat dijelaskan pada masing-masing variabel sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien berdasarkan nilai t hitung adalah $-0,521$, sehingga t hitung $-0,521 <$ nilai t tabel 1,967 dan nilai signifikasi Kualitas Pelayanan sebesar $0,603 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel Kualitas Pelayanan tidak mampu

menjadi faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit XY karena penilaian pasien terhadap informasi yang diberikan oleh Dokter kurang jelas dan terlalu cepat saat menjelaskan. Mungkin faktor itu membuat pasien sedikit bingung dalam menerima informasi yang dijelaskan oleh Dokter saat berkonsultasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Sholikhah *et al.*, 2020) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien berdasarkan nilai t hitung adalah 9,849, sehingga t hitung $9,849 >$ nilai t tabel 1,967 dan nilai signifikasi Fasilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel Fasilitas mampu menjadi faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit XY. Menandakan semakin baik dan lengkap Fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit XY maka pasien akan semakin puas kepada Rumah Sakit XY. Terutama jika fasilitas yang dimiliki dapat membuat pasien nyaman dan aman saat berada di Rumah Sakit XY. Hasil penelitian ini didukung oleh (Rika F & Anung P, 2020) yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien berdasarkan nilai t hitung adalah $-1,509$, sehingga t hitung $-1,509 <$ nilai t tabel 1,967 dan nilai signifikasi Lokasi sebesar $0,132 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel Lokasi tidak mampu menjadi faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit XY karena pasien menilai lokasi Rumah Sakit XY kurang

dapat dijangkau dengan mudah serta letaknya yang berada di dalam Perumahan Z Gresik. Hal ini juga yang di resahkan oleh pasien saat akan masuk ke Perumahan tersebut harus menunjukkan kartu identitas terlebih dahulu untuk ditukarkan dengan kartu akses masuk ke dalam Perumahan. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Fawzy *et al.*, 2023) yang menyatakan bahwa Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit XY maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit XY. Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit XY. Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit XY. Terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY.

Daftar Pustaka

- Atifah, E., & Wajidi, M. F. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik MMC (Muhammadiyah Medical Center). Retrieved from http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/83527/2/NASKAH_PUBLIKASI.pdf
- Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan. (2023). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Semester 1. Retrieved from https://e-renggar.kemkes.go.id/file_performance/3-466080-01-3tahunan-345.pdf
- Fahmi, I., Sumowo, S., & Saidah, N. (2023). Pengaruh lokasi, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Stasiun Cafe Balung Jember. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(1), 47.
- Hariaji, U. G., & Iriyanto, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung). *Unimus*, 15(2), 66–88.
- Haris, A. (2020). Economics and Digital Business Review Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Volume 4 Issue 2 (2023) Pages 334 - 348 Economics and Digital Business Review ISSN: 2774-2563 (Online)*, 1(2), 159–176.
- Ramdhani, B. M., & Fadili, D. A. (2024). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marhamah. *Jurnal Ilmiah Wabana Pendidikan*, 10(2), 236-241.
- Irawan, H. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Manajemen Pemasaran. Edisi XIII. Jilid 1. (Abli bahasa Bob, S)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mansandra, H., Chandrayanti, T., Meri, ;, & Anggraini, D. (2022). Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Incim Alahan Panjang. *Jm*, 5(1), 15–28.
- Meutia, R., & Andiny, P. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan*, 8(2), 121. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i2.14261>
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>

- Netriadi, L., Salfadri, & Firdaus, T. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Matua*, 3(1), 91–106.
- Novitasari, M., & Suhardi, Y. (2020). “Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta.” *Jurnal Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, hal. 1-18. Retrieved from <http://repository.stei.ac.id/2864/>
- Nurbait, A. M. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 19(1). <https://doi.org/10.33061/jeku.v19i1.7674>
- Nur'aeni, A., et al. (2020). The Effect Of Quality Of Service On Inpatient Satisfaction At Izza Karawang Hospital. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1112.
- Rika, F., & Anung, P. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tempel I Sleman. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman*, 11(2), 84.
- Ritonga, H. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 13–14.
- Sholikah, I., Safitri, U. R., & Tjiptono, A. F. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada konsumen Paras Snack Di Kabupaten Boyolali Tahun 2019). *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 8(2), 41–48. <https://doi.org/10.36596/ekobis.v8i2.475>
- Surasdiman, Gunawan, & Kadir, I. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *Journal of Management*, 2(1).
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Menujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Valentino, O., & Suriyanto, M. A. (2022). Pengaruh kualitas layanan inovasi layanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Dulin Diluk. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi...)*, 3(1), 87–96. Retrieved from <http://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami/article/view/573%0Ahttp://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami/article/download/573/600>.