
Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Angga Adi Saputra

Universitas Islam Kediri

angga2594@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effect of facilities and service quality on patient satisfaction at Kartika Kediri Inpatient Clinic. Population in this research is patient of Kawatika Kediri Inpatient Clinic. Sampling technique used simple random sampling with 127 respondents. This study uses multiple linear regression analysis tools. The hypothesis was tested by t test and F test. Test results showed that facility (X1) and service quality (X2) had significant influence on patient satisfaction (Y). Indicated by F arithmetic of 79.225 is greater when compared with F table 3.07. The t test shows that facility (X1) and service quality (X2) variables have significant influence on patient satisfaction. This is shown from the value of t arithmetic for variable X1 of 5.128 and t count variable X2 of 5.469 larger than t table 1.97928. Hypothesis test shows that the correlation coefficient (R) is 56.1%. This means that the relationship between the variable facilities and service quality with patient satisfaction is strong enough. Results of multiple linear regression analysis with the equation $Y = 6.389 + 0.418 X1 + 413 X2$.

Keywords: Facilities, Service Quality, Patient Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Rawat Inap Kartika Kediri. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Rawat Inap Kartika Kediri. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan jumlah responden sebanyak 127 orang. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hipotesis diuji dengan uji t dan uji F. Hasil pengujian menunjukkan bahwa fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). ditunjukkan dengan F hitung sebesar 79,225 lebih besar bila dibandingkan dengan F tabel 3,07. Uji t menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung untuk variabel X1 sebesar 5,128 dan t hitung variabel X2 sebesar 5,469 lebih besar dibanding dengan t tabel 1,97928. Uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien korelasi (R) adalah 56,1%. Artinya hubungan antara variabel fasilitas dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien cukup kuat. Hasil analisis regresi linier berganda dengan persamaan $Y = 6,389 + 0,418 X1 + 413 X2$.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

Permalink/DOI : <http://dx.doi.org/10.32503/jmk.v3i2.344>

Cara mengutip : Saputra, A.A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan), 3(2), 72-89
doi:<http://dx.doi.org/10.32503/jmk.v3i2.344>

Sejarah Artikel : Artikel diterima : Maret 2018; direvisi April 2018; disetujui Mei 2018

Alamat korespondensi :

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kediri

Jl. Sersan Suharmaji No. 38 Kediri, Jawa Timur, Indonesia, 64128

Pendahuluan

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui fasilitas dan kualitas pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, seperti klinik kesehatan, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang fasilitas dan pelayanan pasien yang baik.

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui fasilitas dan kualitas pelayanannya.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, klinik kesehatan memiliki masalah utama yaitu mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan

apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak klinik kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanannya.

Menurut (Tjiptono, 2007) Fasilitas adalah “sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat di tawarkan kepada konsumen”. Fasilitas merupakan Hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat di sampaikan dengan baik oleh rumah sakit yaitu keberadaan fasilitas menunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu rumah sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal – hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan (pasien) untuk mempermudah pelanggan (pasien) menyampaikan hal yang menjadi ketidak puasanya dalam memperoleh pelayanan. Peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Menurut (Azwar, 1996) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Kemudian Menurut (Kotler, 2000:25) Kualitas Pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Pihak Klinik Kesehatan perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan fasilitas dan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien.

Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik.

Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kepuasan pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat. Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya. Klinik Kesehatan merupakan penyedia layanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat. maka dari itu masyarakat berpikir bahwa Klinik Kesehatan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah dan efisien.

Menurut (Kotler, 2007) “Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang di dapatkan seorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang di rasakan (perceived performance) dengan ekspektasinya”.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan

syarat yang harus di penuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. “Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain” (Lupiyoadi, 2001). Namun apabila pelanggan tidak merasa puas maka sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu pelanggan juga mungkin akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang justru dapat menimbulkan citra buruk di mata pelanggan. Klinik Kesehatan memiliki peranan penting yaitu mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan masyarakat, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah sekitar Klinik Kesehatan agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat.

Batasan Masalah

Untuk mengetahui dengan jelas dan mempermudah di dalam pembahasan masalah hal tersebut dimaksudkan agar pembahasan nantinya bisa terarah serta terfokus pada permasalahan. Adapun pembahasan masalah di dalam penelitian ini, hanya pada pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Rawat Inap Kartika Kediri.

Rumusan Masalah

1. Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik

Rawat Inap Kartika; 2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Rawat Inap Kartika; dan 3. Manakah diantara Fasilitas dan Kualitas Pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Rawat Inap Kartika.

Tinjauan Pustaka

Manajemen Pemasaran

Menurut Sofjan Assauri (2013:12) Pengertian Manajemen Pemasaran adalah kegiatan menganalisis, merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan program-program yang disusun dalam pembentukan, pembangunan, dan pemeliharaan keuntungan dari pertukaran/transaksi melalui sasaran pasar dengan harapan untuk mencapai tujuan organisasi (perusahaan)

Menurut Lupiyoadi (2006:6): “Manajemen pemasaran ialah suatu analisis, perencanaan, pelaksanaan serta kontrol program-program yang telah direncanakan dalam hubungannya dengan pertukaran-pertukaran yang diinginkan pada konsumen yang dituju untuk memperoleh keuntungan pribadi maupun keuntungan bersama”.

menurut (Kotler, 1980) Manajemen Pemasaran adalah “penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang bertujuan menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan”.

Jadi yang dimaksud manajemen pemasaran adalah sebagai analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan

mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Pemasaran Jasa

Pengertian Jasa (Kotler, 2002:486) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak dapat menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut (Gronroos, 2000) dalam (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 11) mendefinisikan jasa sebagai proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sedangkan menurut (Lupiyoadi, rambat, 2001:15) jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik/konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada waktu yang sama pada waktu dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan akan masalah yang dihadapi konsumen.

Fasilitas

Fasilitas adalah ”sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen” (tjiptono, 2002:44). Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh konsumen. Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang diciptakan sedemikian rupa sehingga

bentuk barang-barang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau jasa menjadi lebih menarik.

Fasilitas Menurut (Kotler 1997:146) mengartikan fasilitas sebagai “segala sesuatu yang telah disediakan oleh perusahaan untuk konsumen yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan kepuasan”.

Fasilitas Menurut (Zakiah Daradjat, 2008) Fasilitas adalah “segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan”.

Fasilitas Menurut (Suryo Subroto, 2000:23) Fasilitas adalah “segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang”.

Lebih luas lagi tentang pengertian fasilitas (Suhaisimi Arikonto, 1997:6) berpendapat, fasilitas dapat diartikan “sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaan suatu usaha”. Dari berbagai pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan rumah sakit. “Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata pelanggan” (Tjiptono & Chandra, 2005 : 93).

Pemberian fasilitas memegang peranan yang penting dalam perkembangan perusahaan, dimasa-masa yang akan datang. Karenanya perusahaan jasa perlu memberikan fasilitas yang sebaik-baiknya kepada konsumennya.

Tujuan dari fasilitas adalah untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen dan diharapkan konsumen akan mau untuk mengulangi lagi membeli jasa yang disediakan oleh perusahaan. Dengan begitu perusahaan telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap konsumen sehingga mendorong mereka agar mau berhubungan dengan perusahaan setiap kali mereka membutuhkan jasa yang ada pada perusahaan. Apabila fasilitas jasa tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat optimal. Pasien juga akan merasa terlayani dengan baik sehingga dengan ketersediaan fasilitas yang baik dapat menimbulkan kepuasan pasien.

Menurut (tjiptono, 2006) desain dan tata letak fasilitas jasa, persepsi yang dibentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Unsur-Unsur Fasilitas

Dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas seperti kelengkapan, desain interior dan eksterior dalam hal ini untuk mendapatkan rasa puas dari konsumen atau membuat konsumen puas, sebab kalau mereka tidak puas maka akan mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini menunjukkan penurunan penjualan (*income*) pada gilirannya akan menurunkan laba bahkan kerugian. Menurut (Tjiptono, 2001) unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas meliputi: 1. Pertimbangan yaitu aspek-aspek seperti proporsi, tekstur warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing emosional si pelaku atau orang yang

melihatnya. 2. Perencanaan ruang yaitu mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penetapan perlengkapan dalam ruangan dan desain aliran sirkulasi. 3. Perlengkapan yaitu berfungsi sebagai saran perlindungan barang-barang berharga sebagai pajangan dan sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan. 4. Tata cahaya yaitu yang diperlukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. 5. Warna yaitu yang dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rilek, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior fasilitas perludikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih. 6. *Perishability* yaitu jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat kosong, hotel kamar yang tidak terpakai atau jam tertentu tanpa pasien ditempat praktek dokter gigi akan berlalu/hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa akan hilang.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan (Parasuraman, 1988) seperti dikutip (Christina, 2011) “menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa” sebagai berikut: 1. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. 2. *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. 3. *Assurance* (Jaminan) yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan. 4. *Empathy*

(Empati) yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen. 5. *Tangible* (Bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. “Mengukur kualitas pelayanan menurut berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu” (Tjiptono, 2005). Untuk model pengukuran, (Christina, 2011) “telah membuat sebuah skala multi item yang diberi nama SERVQUAL”. Skala 10 SERVQUAL pertama kali dipublikasikan pada tahun 1988, dan terdiri dari dua puluh dua item pertanyaan, yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas pelayanan.

Untuk mendapatkan pelayanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal. Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen, harus menganggap diri mereka sebagai duta dari perusahaan. Beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yaitu: 1. Keandalan merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya. 2. Responsif merupakan kesiapan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan. 3. Kompetensi

berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani. 4. Aksesibilitas meliputi kemudahan untuk dihubungi. 5. Kesopanan meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan. 6. Komunikasi berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen. 7. Kredibilitas meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran. 8. Keamanan yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian. 9. Empati yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen. 10. Fisik meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

Kepuasan Konsumen

Kegiatan perusahaan yang dilakukan perusahaan pada prinsipnya akan bermuara pada penciptaan nilai yang superior akan menghasilkan tingkat kepuasan yang merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Menurut (Kotler, 2002:147) kepuasan konsumen merupakan respon terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaian.

Kepuasan konsumen adalah bahan evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan konsumen.

Kepuasan konsumen juga dapat diartikan sebagai persepsi pelanggan dimana harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberlangsungan usaha suatu perusahaan. Perusahaan menempatkan prioritas utama

yang harus diperhitungkan dalam melakukan perencanaan usaha.

Teori Kepuasan

Teori Kepuasan Pasien, ada dua teori dalam memahami kepuasan pada konsumen dalam hal ini terhadap pasien : 1. *The Expectancy Disconfirmation Model* (Oliver, 2009) menyampaikan bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah hasil perbandingan antara harapan dan pra pembelian atau pemilihan atau pengambilan keputusan (*prepurchase expectation*)” yaitu keyakinan kinerja yang diantisipasi dari suatu produk atau jasa dan dibandingkan dengan hasil yang diperoleh. 2. *Equity Theory* dikemukakan oleh (Stacy Adams, 1960) “dua komponen yang terpenting dari teori ini, yaitu apa yang di dapat (*inputs*) dan apa yang dikeluarkan (*outcomes*)”. Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas tergantung pada apakah ia merasakan keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Jika input dan outputnya sama apabila dibandingkan dengan input dan output orang/jasa yang dijadikan perbandingan maka kondisi itu disebut puas.

Manfaat Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan dan bagi konsumen itu sendiri. Manfaat yang dapat diperoleh dari kepuasan konsumen menurut (Tjiptono, 2002:150) antara lain : 1. Hubungan perusahaan dan konsumen menjadi harmonis; 2. Memberikan dasar yang lebih baik untuk pembelian ulang; 3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen; 4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan; 5. Reputasi perusahaan menjadi

lebih baik dimata konsumen; 6.Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Aspek – Aspek Kepuasan

Aspek-aspek kepuasan pada pasien Bentuk kongret untuk mengukur kepuasan pasien rumah sakit, ada empat aspek yang dapat diukur yaitu: 1.Kenyamanan dapat dijabarkan dalam pertanyaan tentang hal yang menyenangkan dalam semua kondisi, lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC/kamar mandi, pembuangan sampah, kesegaran ruangan, dan lain sebagainya. 2.Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit dijabarkan dengan pertanyaan petugas yang mempunyai kepribadian baik yang mendukung jalannya pelayanan prima terjadi yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, dukungan, tanggapan dokter/perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat dihubungi, keteraturan pemberian makanan, obat, pengukuran suhu dan lain sebagainya. 3.Kompetensi teknis petugas dapat dijabarkan dalam pertanyaan mengenai ketrampilan, pengetahuan dan kualifikasi petugas yang baik seperti kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, keberanian mengambil tindakan, dsb. 4.Biaya dapat dijabarkan dalam pertanyaan berkaitan dengan jumlah yang harus diberikan atas pelayanan yang telah didapatkan, seperti kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang

sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin.

Tentu saja faktor diatas bisa dikembangkan dan disesuaikan dengan kondisi rumah sakit sepanjang itu dapat didefinisikan dan diukur. Kepuasan pasien memang merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karenanya subyektifitas pasien diperngaruhi oleh pengalaman pasien di masa lalu, pendidikan, situasi psikhis saat itu, dan pengaruh keluarga dan lingkungan.

Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Sebagaimana telah dijelaskan di depan bahwa metode survey telah merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survey kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan beberapa cara sebagai berikut: (Tjiptono, 2005). 1.Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan kami” pada skala berikut:sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas. 2.Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar mereka rasakan (*derived dissatisfaction*). 3.Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk diminta menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*). 4.Responden dapat diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan

derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance rating*).

Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien yaitu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. (Junaidi, 2002) berpendapat “bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan”.

Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh (Indarjati, 2001) yang menyebutkan adanya dua macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang

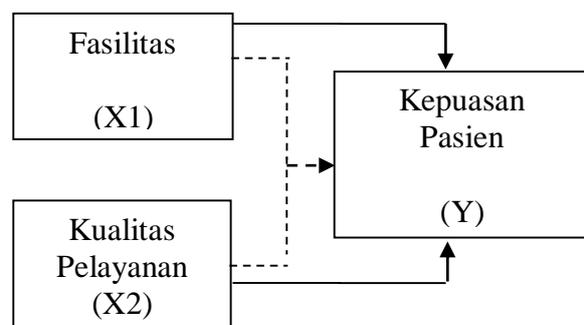
diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas.

Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa. Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Dalam penelitian ini peneliti menitikberatkan pada kepuasan pasien. Pasien adalah “orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan” (Prabowo, 1999).

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

Model / Kerangka Teoritik

Gambar 1. Model Kerangka



(Sumber : Peneliti, 2017)

Keterangan

- = Pengaruh masing-masing variabel (parsial)
- - - - → = Pengaruh variabel secara simultan.

Kerangka pemikiran bertujuan untuk mempermudah suatu proses penelitian. Dalam rangka pemikiran teoritik dapat diketahui variabel apa saja yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan. Berdasarkan landasan teori diatas, dapat disusun kerangka pemikiran seba-gaimana dapat dilihat pada gambar 1 di atas.

1. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Fasilitas (X1) secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y).
2. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y).
3. Bertujuan untuk mengetahui variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap penelitian yang masih akan diuji kebenarannya. maka hipotesis yang di kemukakan dalam penelitian ini sebagai berikut : 1.H1: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Rawat Inap Kartika. 2. H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Rawat Inap Kartika. 3.H3: Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Rawat Inap Kartika. 4. H4: Kualitas Pelayanan berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Rawat Inap Kartika.

Metodologi Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini hanya mencakup Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien pada Klinik Rawat Inap Kartika Kediri.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah penelitian tersebut akan di lakukan. Adapun lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Klinik Rawat Inap Kartika Jl. Raya Minggiran, Kec. Papar – Kediri Tlp. 082 833 251 45 – (0354) 4520667 – 081 359 697 676. Alasan peneliti memilih lokasi yaitu di Klinik Rawat Inap adalah bergerak di bidang jasa kesehatan.

Populasi Dan Sampel

Populasi

Menurut (Sugiyono 2011:80) populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti utuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien yang menginap dan berobat pada Klinik Rawat Inap Kartika.

Sampel

Arikunto (2006: 131), sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Jika kita hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Sedangkan Nana Sudjana dan Ibrahim (2004: 85) menyatakan bahwa sampel adalah “sebagian dari populasi terjangkau yang memiliki sifat yang sama dengan populasi”. Sampel adalah sebagian populasi yang memiliki karakteristik

hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian yang dilakukan pada Klinik Rawat Inap Kartika.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik simple random sampling. Simple random sampling menurut (Sugiyono, 2001:57) dinyatakan simple (sederhana) karena “pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan setrata yang ada dalam populasi itu”.

Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpicil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili popuasi. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

Menurut (Sugiyono, 2005:63) cara menentukan ukuran sampel yang praktis yaitu dengan “Tabel Krejcie”. Dengan cara tersebut tidak perlu dilakukan perhitungan yang rumit.

Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel adalah sampel yang di ambil dari data pasien yang menginap / berobat pada klinik rawat inap kartika. Jumlah sampel diambil dari populasi 3 bulan data pasien yang menginap dan berobat di Klinik Rawat Inap Kartika. Jumlah Sampel dihitung menggunakan tabel krejcie dengan jumlah populasi 240 dan (*error tolerance*) ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel 10 % maka ditemukan hasil 127.

Dalam hal ini dapat diterangkan bahwa sampel yang akan di jadikan pengumpulan data adalah data pasien yang

menginap dan berobat pada Klinik Rawat Inap Kartika berjumlah 127 orang.

Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara.

Kuesioner menurut (Sugiyono, 2011:199-203) adalah “teknik pengumpulan data ysng dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya”. Dalam kuesioner yang akan ditanyakan oleh peneliti adalah bagaimana fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan pada klinik rawat inap kartika. Tujuan diedarkan kuesioner pada responden adalah untuk memperoleh data mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh klinik rawat inap kartika. Langkah–langkah pengisian kuesioner yaitu dengan memberikan tanda centang pada jawaban yang di sediakan oleh peneliti dalam kuesioner tersebut.

Tabel 1. Jawaban Responden

Nilai	Notasi	Keterangan
5	SS	Sangat Setuju
4	S	Setuju
3	KS	Kurangng Setuju
2	TS	Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

(Sumber: Data diolah, 2017)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) menjelaskan bahwa wawancara merupakan “pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikrontruksikan makna dalam suatu topic tertentu”.

Wawancara mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan dengan para pengguna

jasa klinik rawat inap kartika untuk memperoleh informasi informasi tentang beberapa hal yang berkaitan dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan klinik rawat inap kartika.

Sutrisno hadi dalam (Sugiyono, 2013:145) mengemukakan bahwa, “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu prses yang tersusun dari berbagai biologis dan psikologis”. Dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap pasien dan pengelolah klinik rawat inap kartika untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2012) studi pustaka adalah “kajian teoritis, referensi serta literature ilmiah yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan sekarang.

Identifikasi Variabel

(Sugiyono, 2008) menyatakan variabel penelitian adalah “suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”. Sutrisno Hadi (dalam Arikunto, 2002) menyatakan variabel adalah “gejala-gejala yang menunjukkan variasi baik dalam jenisnya/tingkatannya” .

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel penelitian, yaitu variabel dependen dan variabel independen:

Variabel Independent (Tidak Terikat)

Variabel independen adalah “variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhinya variabel dependen” (Husein Umar, 2001). Variabel independent yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :1) Fasilitas (X1) dan 2) Kualitas pelayanan (X2).

Variabel Dependent (terikat)

Variabel dependent “adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen” (Husein Umar, 2001). Variabel dependent yang akan diteliti pada penelitian ini adalah: Kepuasan pasien (Y).

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Definisi operasional menjelaskan variabel, sehingga memungkinkan bagi peneliti untuk melakukan pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran yang lebih baik, (Indriantoro &Supomo, 2002). Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Variabel Bebas (Independent)

Fasilitas (X1)

Menurut (Kotler 1997:146) mengartikan fasilitas sebagai “segala sesuatu yang telah disediakan oleh perusahaan untuk konsumen yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan kepuasan”. Adapun indikator-indikator yang ada pada Klinik Rawat Inap Kartika yaitu : 1. Sarana; dan 2. Prasarana.

Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut (Tjiptono, 2007). kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ”upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan

konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen”. Adapun indikator-indikator yang ada pada Klinik Rawat Inap Kartika yaitu: 1. Bukti langsung; 2. Keandalan; dan 3. Kemampuan.

Variabel Terikat (Dependent)

Kepuasan Pasien (Y)

Menurut (Kotler, 2007) “Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang di dapatkan seorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang di rasakan (*perceived performance*) dengan ekspektasinya”. Adapun indikator-indikator yang ada pada Klinik Rawat Inap Kartika yaitu: 1. Kenyamanan; 2. Biaya; 3. Hubungan pasien dengan petugas.

Teknis Analisis Data

Uji Validitas

Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Jadi sesuatu penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti, sedangkan uji validitas adalah tes atau pengujian yang dilakukan oleh peneliti terhadap data yang diperoleh untuk menghasilkan data yang valid.

Menurut (Sugiyono, 2009) Maka validitas dapat diartikan sebagai ”karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat tes (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur”. Untuk mengukur validitas digunakan teknik korelasi product moment, dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%.

Apabila hasil pengukuran r (Koefisien validitas item yang dicari) menunjukkan hasil lebih kecil atau sama dengan taraf signifikan 5% maka item tersebut dinyatakan valid. Akan tetapi jika lebih besar dari 5% maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas yang dilakukan adalah validitas konstruk dengan menggunakan metode korelasi product moment terhadap 127 orang responden.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat Pengukuran (Instrumen) digunakan pada waktu berlainan. Pengujian reliabilitas hanya dilakukan untuk menguji tingkat reliabilitas, dalam penelitian ini menggunakan cronbach alpha Uji reliabilitas dilakukan dengan penyebaran kuesioner (Arikunto, 2006). Kriteria untuk cronbach alpha adalah jika nilai $\alpha \geq 0,6$ maka instrument dinyatakan reliabel. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari masing-masing variabel diteliti menggunakan aplikasi pengolah data SPSS (*Statistical Package For Sosial Science*) versi 16 for windows. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach Alpha terhadap 127 orang responden.

Analisis Regresi Berganda

Model regresi adalah ”model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independent terhadap variabel dependent” (Ferdinand, 2006). Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) mempengaruhi Kepuasan Pasien (Y) Klinik Rawat Inap Kartika.

Analisis Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan “seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (independen) secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (dependen)” (Ghozali, 2005) yaitu pengaruh variabel Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan secara individual (sendiri-sendiri) terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Kartika

Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah, yaitu dengan membandingkan nilai signifikan atau probabilitas dibandingkan dengan nilai α .

Kriteria pengambilan keputusan yaitu: 1. Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$, maka H_0 diterima. 2. Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak.

Analisis Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan “apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen)” (Ghozali, 2005) yaitu pengaruh variabel fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pasien di klinik rawat inap kartika Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah, yaitu dengan membandingkan nilai signifikan atau probabilitas dibandingkan dengan nilai α .

Kriteria pengambilan keputusan yaitu: 1. Jika nilai probailitas $< 0,05$ maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat 2. Jika nilai probailitas $> 0,05$ maka dapat dikatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat

Hasil dan Pembahasan

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
1.	Laki-laki	72	56.69
2.	Perempuan	55	43.31
Jumlah		127	100

(Sumber: Data diolah, 2017)

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah	%
<20	0	0.00
20-30	42	33.07
31-40	48	37.80
41-50	14	11.02
>50	23	18.11
Total	127	100

(Sumber: Data diolah, 2017)

Tabel 4. Hasil Uji Validitas X1

Item	Nilai Korelasi	r tabel (N=127: $\alpha = 5\%$)	Ket
X1.1	0.751	0.174	valid
X1.2	0.429	0.174	valid
X1.3	0.646	0.174	valid
X1.4	0.637	0.174	valid
X1.5	0.73	0.174	valid
X1.6	0.677	0.174	valid
X1.7	0.659	0.174	valid

(Sumber: Data diolah, 2017)

Tabel 5. Hasil Uji Validitas X2

Item	Nilai Korelasi	r tabel (N=127: $\alpha = 5\%$)	Ket
X2.1	0.71	0.174	valid
X2.2	0.729	0.174	valid
X2.3	0.666	0.174	valid
X2.4	0.664	0.174	valid
X2.5	0.666	0.174	valid
X2.6	0.567	0.174	valid
X2.7	0.589	0.174	valid

(Sumber: Data diolah, 2017)

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Y

Item	Nilai Korelasi	r tabel (N=127: $\alpha = 5\%$)	Ket
Y1	0.541	0.174	valid
Y2	0.648	0.174	valid
Y3	0.821	0.174	valid
Y4	0.724	0.174	valid
Y5	0.744	0.174	valid
Y6	0.688	0.174	valid
Y7	0.669	0.174	valid

(Sumber: Data diolah, 2017)

Hasil perhitungan korelasi pada tabel di atas dapat diketahui bahwa skor pada masing-masing pernyataan berkorelasi secara signifikan dengan total skor, ditunjukkan dengan r hitung > dari r tabel. Dapat di simpulkan semua item pertanyaan untuk variabel fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2), dan Kepuasan (Y) adalah valid.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha-Cronbach	Keterangan
Fasilitas (X1)	0.76	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.765	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.819	Reliabel

(Sumber: Data diolah, 2017)

Tabel 8. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.389	1.879		3.401	.001
	Fasilitas (X1)	.418	.082	.400	5.128	.000
	Kualitas (X2)	.413	.075	.426	5.469	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

(Sumber: Data diolah, 2017)

Tabel 9. Analisis Regresi Linier Berganda (Model Summary)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.561	.554	1.948

a. Predictors: (Constant), Kualitas (X2), Fasilitas (X1)

(Sumber: Data diolah, 2017)

Tabel 10. Hasil Analisis Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.389	1.879		3.401	.001
	Fasilitas (X1)	.418	.082	.400	5.128	.000
	Kualitas (X2)	.413	.075	.426	5.469	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

(Sumber: Data diolah, 2017)

Tabel 11. Hasil Analisis Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	601.480	2	300.740	79.225	.000 ^a
	Residual	470.709	124	3.796		
	Total	1072.189	126			

a. Predictors: (Constant), Kualitas (X2), Fasilitas (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

(Sumber: Data diolah, 2017)

Intepretasi Data

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang diajukan diatas dengan menggunakan analisis regresi korelasi R square sebesar 56,1% menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Rawat Inap Kartika Kediri.

Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh positif. Untuk itu perusahaan harus terus

membenahi dan memperbaharui fasilitas akan sarana dan prasarana, Apabila Fasilitas tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat optimal. karena dengan pemberian Fasilitas baik dan layak maka akan memegang peranan penting dalam perkembangan perusahaan, dimasa-masa yang akan datang.

Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh positif. Kepuasan akan terjadi jika perusahaan memberikan apa yang dibutuhkan pelanggan secara lebih dan pelanggan merasa kebutuhannya telah di penuhi. Untuk itu perusahaan perlu memberikan Kualitas Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumennya dengan cara selalu menjaga kualitas pelayanan seperti bukti langsung, kehandalan dan kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan. Pasien akan merasa terlayani dengan baik, Dengan begitu perusahaan telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap konsumen sehingga mendorong mereka agar mau berhubungan dengan perusahaan setiap kali mereka membutuhkan jasa yang ada pada perusahaan.

Fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Rawat Inap Kartika Kediri. Fasilitas adalah nilai tambah bagi perusahaan dalam mendapatkan kepuasan, karena fasilitas adalah pelayanan dalam bentuk fisik yang selain dapat dirasakan juga bisa dilihat. Akan Tetapi yang lebih penting lagi adalah Kualitas Pelayanan, pada hal ini pasien atau pelanggan mendapatkan pelayanan secara nyata atau kontak langsung dengan personal perusahaan yang akan memberikan

pelayanan yang dibutuhkan pasien atau pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Rawat Inap Kartika Kediri. Kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*.

Simpulan

Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi linier berganda terbukti bahwa variabel Fasilitas (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) Mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) secara simultan (bersama-sama) hal ini di tunjukan dari uji hipotesis uji F dengan F hitung sebesar $79,225 > F$ tabel sebesar 3,07 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan (Y). Uji t menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) secara parsial. Hal ini di tunjukan dari Variabel Fasilitas (X1) menunjukkan nilai t hitung sebesar $5,128 > t$ tabel sebesar 1,97928 dan nilai signifikan t sebesar $0,000 < 0,05$, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel Fasilitas (X1) terhadap variabel Kepuasan (Y). Dan

Variabel Kualitas Pelayanan (X2) menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,469 > t tabel 1,97928 dan nilai signifikan t sebesar 0,000 < 0,05, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan (Y).

Sesuai dengan tujuan perusahaan untuk mewujudkan perusahaan jasa kesehatan yang mampu menghadapi tantangan masa depan dalam era globalisasi dengan peningkatan produktivitas, profesionalisme, dan peningkatan daya saing. Maka dapat diterapkan pemenuhan kebutuhan pasien akan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan pada Klinik Rawat Inap Kartika, dengan cara memperhatikan Fasilitas dan menjaga Kualitas Pelayanan yang telah diberikan demi mendapat Kepuasan atas sesuatu yang telah diberikan oleh perusahaan.

Klinik Rawat Inap Kartika diharapkan selalu memperhatikan Fasilitas yang disediakan dengan terus memperbaharui alat-alat medik maupun non medik yang ada diperusahaan guna untuk kelancaran dalam melakukan kegiatan operasi. Apabila Fasilitas tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat optimal.

Selalu menjaga Kualitas pelayanan diberikan kenyamanan, keamanan, kehandalan petugas karena sangat dibutuhkan pasien dalam memenuhi kebutuhan sehat pasien, agar pasien yang akan datang berkunjung percaya akan kesehatannya. Pasien akan merasa terlayani dengan baik, Dengan begitu perusahaan telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap konsumen sehingga mendorong mereka agar mau berhubungan dengan

perusahaan setiap kali mereka membutuhkan jasa yang ada pada perusahaan.

Kebutuhan akan kewajaran biaya kesehatan dan kejelasan komponen biaya selalu di pertimbangkan dan sesuai dengan yang diberikan guna pasien yang telah menginap/berobat di Klinik Rawat Inap Kartika tidak merasa dirugikan biaya, sehingga pasien akan merasa puas dan tidak takut untuk kembali menggunakan jasa kesehatan.

Daftar Pustaka

- Aditama, C.Y (2002) Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta : UI Press.
- Assauri, Sofian. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers.
- Arikunto, S (2002) Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, A (1996), Pelayanan Kesehatan yang bermutu dalam program menejemen mutu kesehatan. yayasan penerbit ikatan dokter Indonesia.
- Dr. Nana Sudjana Dan Dr. Ibrahim, M.A (2004). Penelitian Dan Penilaian Pendidikan : Bandung Sinar Baru Algensindo.
- Ghozali, imam (2005) Aplikasi analisis multivariate dengan program spss (edisi3), BP UNDIP, Semarang.
- Indarjati, A (2001) Kepuasan Konsumen, Pranata, No 1 th IV
- Junaidi, Shellyana dan Dharmmesta, B. Swastha. (2002) Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap

- Keputusan Perpindahan Merk. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol 17 No. 1, 91-104.
- Kotler, Philip (2005). Manajemen pemasaran (Jilid II), Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip (2005). Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2001) Prinsip – prinsip Pemasaran, (Jilid I, Edisi Kedelapan), Jakarta : Erlangga .
- Kotler, Philip (1980) Manajemen Pemasaran, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip (2002) Manajemen Pemasaran (Jilid 1, Edisi bahasa Indonesia), Jakarta : PT. Prenhalindo Indonesia.
- Lupiyoadi, Ramat (2001) Manajemen Pemasaran Jasa : teori dan praktek, Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lamb, Hair, McDaniel (2001) Pemasaran (buku 1), Jakarta : Penerbit Salemba 4.
- Parasuraman, et al (1988), Zeithmal and Bitner (1996) Konsep Dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis Dan Manajemen , Vol 4.
- Sugiyono (2005). Statistika Untuk Penelitian. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono (2011) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy (2007). Pemasaran Jasa. Malang : Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, F (2004) Pemasaran Jasa, Bayu Media Malang.
- William J. Stanton (2000) Prinsip Pemasaran (Edisi Ketujuh). Jakarta : Erlangga.