CITACONOMIA : Economic and Business Studies

Volume 2 No.1
ISSN: 2963-492x
The article is published with OpenAccess at:
https://ejournal.citakonsultindo.or.id/index.php/CITACONOMIA/indexdex

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN KLINIK ILANUR 1 BALARAJA TANGERANG (STUDI KASUS PADA PASIEN ILANUR 1)

Ayu Lestari[1], Aria Aji Priyanto[2]
[1,2] Universitas Pamulang

Email: *Ayul43506@gmail.com*[1]
dosen01048@unpam.ac.id[2]

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Klinik Ilanur 1 Balaraja Tangerang. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan diperoleh sampel sebanyak 99 responden. Analisis data menggunakan uji validitass, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi ini menunjukkan koefisien dari masing– masing variabel bertanda positif, artinya semakin tinggi Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Pasien. Sedangkan nilai korelasi atau tingkat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat diperoleh sebesar 0,659 artinya memiliki pengaruh yang kuat. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan sebesar 67,5% sedangkan sisanya sebesar 32,5% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas , Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia kesehatan yang pada satu sisi adalah unsur penunjang utama dalam pelayanan kesehatan, pada sisi lain, ternyata kondisinya saat ini masih jauh atau kurang baik pada kuantitas maupun kualitasnya. Utamanya dalam pembentukan sikap dan perilaku pelayanan kesehatan.

Menurut Parasurama dalam Sa'adah (2020:5) "kualitas pelayanan mencakup beberapa aspek yang meliputi; kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan *(reability)*, keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap *(responsiveness)*, penegathuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya para staff, bebas biaya, resiko atau keragu-raguan *(assurance)*, kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para konsumen *(empathy)*, meliputi fasilitas fisik,

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a
Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi *(tangibles)".* Sehingga dapat dikatakan konsumen merasa puas bilamana pelayanan yang diberikan maksimal dan sesuai dengan harapan pasien dengan sumber daya manusia dan fasilitas yang maksimal dan sesuai standar.

Menurut (Endang, 2019:1033) fasilitas yaitu "berbagai jenis peralatan, peralatan kerja dan layanan, yang merupakan alat/asisten utama untuk bekerja. Pada definisi lain fasilitas adalah fasilitas tambahan, temasuk semua jenis barang dan peralatan, peralatan dan layanan, yang fungsi utamanya adalah untuk melengkapi pekerjaan dan merupakan atribut utama yang harus dilakukan. Pelayanan yang didukung dengan tersedianya fasilitas yang memadai dapat memaksimalkan pelaksanaan pelayanan tersebut".

Menurut Kotler & Keller (2016:3). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan mereka.

Klinik Ilanur 1 Balaraja juga di tuntut untuk bersaing dengan banyaknya fasilitas Kesehatan yang tersebar di beberapa desa atau kelurahan di Kecamatan Balaraja untuk menjadi penyedia Fasilitas Kesehatan yang terbaik. Dengan adanya data penurunan jumlah kunjungan pasien, penulis rasa perlu dicari tahu hal-hal yang menjadi faktor utama terjadinnya masalah tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan.Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai Setiap hari nya Klinik Ilanur 1 rata-rata melayani pasien antara 100 hingga 150 pasien pada hari senin hingga minggu selama 24 jam untuk di hari libur biasanya melayani antara 150 hingga 200 pasien. Berkaitan dengan kualitas pelayanan Klinik Ilanur Memiliki permasalahan.

Permasalahan ini berkaitan mengenai keserasian asa pasien dalam pemberian pelayanan antara lain Kurangnya petugas dibagian Front Office, sehingga pelayanan kurang maksimal terutama di bagian pendaftaran, Posisi meja pendaftaran dan kursi ruang tunggu tidak saling berhadapan , sehingga harus memanggil berulang-ulang ketika akan melakukan registrasi ulang ataupun pendaftaran, Terjadi kerumunan karena pengantar pasien melebihi kapasitas sehingga suasana menjadi tidak kondusif dan tidak

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

nyaman, Tidak adanya petugas keamanan (security) sehingga kurangnya keamanan di Klinik Ianur 1 balaraja Tangerang.

Hal ini serupa dengan penelitian Evanjelina (2018) di Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya, ditemukan hasil bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, Risma Suminar Sari & Dian candra fatihan Tahun 2022 di Klinik Khitanan Paramedika Bandung ditemukan hasil bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian Ananta Prathama, Ayunda Nabil & Daniar Seri (2021) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Era Pandemi Covid 19 Pada Penumpang KA PT KAI mempunyai pengaruh negative terhadap kepuasan Konsumen.

Setelah melihat penelitian-penelitian terdahulu dari beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian menunjukkan research gap yang tidak konsisten dalam hasil penelitian yang masih menunjukkan hasil yang beragam, maka untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat dan terbaru peneliti tertarik untuk meneliti di Klinik Ilanur 1.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kotler dalam (Fandy Tjiptono, 2016) mengemukakan lima aspek yang berpengaruh atau tolak ukur dalam kualitas pelayanan, kelima aspek yang berpengaruhantara lain Tangibles (Bukti Langsung) bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

Reliability (Keandalan) kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

Responsiveness (Ketanggapan) daya tanggap yakni suatu kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Assurance (Jaminan) berbagai ilmu pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

Emphaty (Empati) bentuk dari kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen

Menurut Endang (2019) fasilitas yaitu berbagai jenis peralatan, peralatan kerja dan layanan, yang merupakan alat/asisten utama untuk bekerja. Pada definisi lain fasilitas

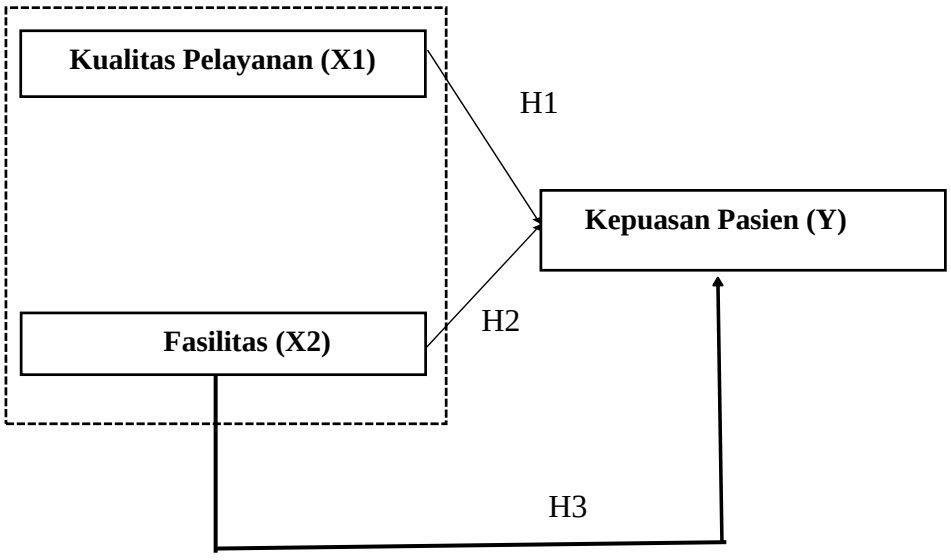
Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a
Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

adalah fasilitas tambahan, temasuk semua jenis barang dan peralatan, peralatan dan layanan, yang fungsi utamanya adalah untuk melengkapi pekerjaan dan merupakan atribut utama yang harus dilakukan.

Menurut Munawir (2018) Terdapat enam indikator fasilitas yaitu: 1) Pertimbangan ruang atau perencanaan, 2) Perencanaan ruangan, 3) Perlengkapan atau perabotan perlengkapan, 4) Tata cahaya dan warna perusahaan, 5) Pesan yang disampaikan secara grafis.

Menurut Winkle dalam Haryoko dkk (2020:118) Kepuasan konsumen merupakan produk dan layanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Adapun indikatornya antara lain: 1) Kongnitif (Pengetahuan), 2) Afektif (Perasaan), 3) Konatif (Perilaku)

Menurut Sugiyono (2019:66) menjelaskan bahwa paradigma penelitian dapat diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesi..



PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Hipotesis Menurut Sugiyono (2017:63), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat x pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan uraian teori di atas maka diusulkan hipotesis yang dibuat yaitu sebagai berikut :

1. Ha1 : $\rho 1 \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Ilanur 1 Balaraja Tangerang.
2. Ha2 : $\rho 2 \neq 0$: Terdapat pengaruh yang Fasilitas terhadap kepuasan kepuasan pasien pada Klinik Ilanur 1 Balaraja Tangerang.
3. Ha3 : $\rho 3 \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelyanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Klinik Ilanur 1 Balaraja Tangerang.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2017) Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian yaitu metode survei. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memperoleh data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Metode kuantitaif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertenu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini digunakan variabel yang diklasifikasikan menjadi : Variabel Independen atau Bebas Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) serta atau Variabel Dependen atau Terikat Kepuasan Pasien (Y).

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasinya adalah konsumen atau pasien rawat jalan Klinik Ilanur 1 Balaraja Tangerang.

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat dianggap mewakili seluruh anggota populasi. Penentuan sampel Rumus Slovin. Sampel yang digunakan 98,81 yang dibulatkan menjadi 99 sampel.

Menuru Sugiyono (2017:81).Dalam penelitian ini peneliti harus membuat perwakilan populasi yang disebut sebagai sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling, yaitu teknik pengambilan

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

sampel dimana tidak semua anggota populasi dalam posisi yang sama memiliki peluang untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara kebetulan sebagai sampel. Maksudnya adalah siapa saja yang kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut sesuai kriteria dan cocok untuk dijadikan sumber data.

Menurut Sugiyono (2014:141), kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pemberian seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawab. Teknik penyebaran angket (kuesioner).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Pada penelitian ini mengambil sampel sebanyak 99 responden sebagai data primer penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah pasien di klinik ilanur. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability* dengan metode *purposive sampling.* Karakteristik dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan yang digunakan.

Pada karakteristik jenis kelamin dapat diketahui jumlah responden berdasarkan jenis laki – laki berjumlah 39 orang dengan presentasi 39.4% dan untuk perempuan berjumlah 60 orang dengan presentasi 60,6%. Berdasarkan hasil diatas, dapat di simpulkan bahwa dari sampel yang diambil sebanyak 99 orang responden, diperoleh responden terbanyak yang dijadikan sampel yang berjenis perempuan sebanyak 60 orang atau 60,6%.

Pada karakteristik Usia dapat diketahui bahwa jumlah responen berdasarkan usia < 20 tahun sebanyak 36 orang dengan persentase 36,4%, untuk usia 26-35 tahun sebanyak 40 orang dengan persentase 40,4%, usia 36-46 sebanyak 9 (sembilan) orang dengan persentase 9,1%, untuk usia 46 – 50 tahun sebanyak 6 (enam) orang dengan persentase 6,1%, dan untuk usia > 50 tahun sebanyak 8 (delapan) orang dengan presentase 8,1 %. Berdasarkan hasil data di atas, dapat disimpulkan bahwa dari sampel yang diambil sebanyak 99 orang responden, diperoleh responden terbanyak yang dijadikan sampel yaitu usia 26-36 tahun sebanyak 40 orang atau 40,4%.

Pada karakteristik pekerjaan dapat diketahui jumlah responden berdasarkan dengan PNS/TNI/Polri berjumlah 2 (dua) orang dengan presentasi 2%, untuk pekerjaan karyawan swasta berjumlah 54 orang dengan presentasi 54,5%, untuk Pelajar/Mahasiswa berjumlah 7

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

(tujuh) orang dengan presentasi 7.1%, untuk Ibu Rumah Tangga berjumlah 10 orang dengan prsentasi 10,1% dan untuk lainnya berjumlah 26 orang dengan presentasi 26,3%. Berdasarkan hasil data di atas, dapat disimpulkan bahwa dari sampel yang diambil sebanyak 99 orang responden, diperoleh responden terbanyak yang dijadikan sampel yaitu pekerjaan yaitu karyawan swasta dengan jumlah sebanyak 64 orang atau 54,5%.

Pada karakteristik pernah berobat ke klinik ilanur 1 dapat diketahui jumlah responden berdasarkan dengan sudah pernah berobat 87 orang dengan presentasi 87,9% dan untuk baru pertama kali berobat 12 orang dengan presentasi 12,1%, Berdasarkan hasil data di atas, dapat disimpulkan bahwa dari sampel yang diambil sebanyak 99 orang responden, diperoleh responden terbanyak yang dijadikan sampel yaitu pengobatan sebanyak 87orang atau 12,1%.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas pada penelitian ini dengan beberapa pernyataan pada variabel masing-masing pernyataan pada tabel variabel kualitas Pelayanan, Fasilitas Kepuasan Pasien seluruh item terbukti valid, karena nilai r hitung yang dihasilkan lebih besar dari pada nilai r tabel. Nilai *correlated item-Total correlation* pada setiap butir pernyataan untuk variabel. Adapun ketentuan r table diperoleh dengan cara mengacu pada rumus df = n-2 dengan signifikan 0,005. Maka akan menjadi df = 99-2 yaitu 97. Berdasarkan kriteria dengan ketentuan df 97, dengan sig 0,005 dapat disimpulkan bahwa nilai r table yang di peroleh adalah sebesar 0,198.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbacth Alpha*	*Standar Cronbacth Alpha*	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,916	0,600	Reliabel
Fasilitass (X2)	0,904	0,600	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,894	0,600	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, menunjukan bahwa variable kualitass Pelayanam (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pasien (Y) dinyatakan reliabel, hal ini di buktikan dengan masing-masing variable memiliki nilai *Cronbacth Alpha* lebih besar dari 0,600.

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:161) "uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal". Uji normaltas pada pengujian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan syarat signifikansi ɑ> 0,050. Adapun hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut :

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.87895098
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.092
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.613[c]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Output SPSS 25. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diolah 2022

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi *Asymp. Sig*. (2-tailed) = 0,613 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai ɑ = 0,050 atau (0,613 > 0,050). Dengan demikian maka asumsi distribusi persamaan pada uji normalitas adalah normal.

2. Uji Multikolonieritas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolonieritas

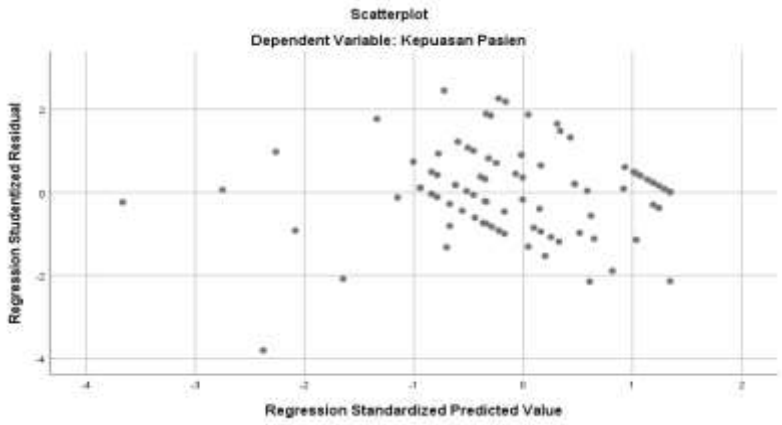
Coefficients[a]			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.555	1.801
	Fasilitas	.555	1.801

Sumber: Output SPSS 25. Coefficients, diolah 2022

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

Berdasarkan hasil pengujian di atas, diperoleh nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan sebesar 0,555 dan Fasilitas sebesar 0,555, dimana kedua hasil nilai tersebut kurang dari 1 (satu), dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1,801 serta Fasilitas sebesar 1,801 dimana nilai tersebut kurang dari 10. Dengan demikian regresi ini tidak ada gejala multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pada gambar di atas, titik – titik pada grafik *Scatterplot* tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas atau tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian disimpulkan tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas pada model regresi ini layak dipakai.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.422	1.849		.228	.820
	Kualitas Pelayanan	.451	.054	.657	8.420	.000
	Fasilitas	.140	.050	.221	2.830	.006
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						

Sumber: Output SPSS 25. Coefficients, linier regression, diolah 2022

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat disimpulkan bahwa regresi linier berganda sebagai berikut:

Y = 0,422 + 0,451 + 0,140

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 0,422 memiliki arti, jika Kualitas Pelayanan dan Fasilitas nilainya adalah 0 maka Kepuasan Pasien nilainya 0,422.

1) Nilai koefisien regresi variable Kualitas Pelayanan bernilai positif, yaitu 0,451. Ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Kualitas Pelayanan 1 satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,451 satuan dengan asumsi variable independen lain nilainya tetap.
2) Nilai koefisien regresi variable Fasilitas bernilai positif, yaitu 0,140. Ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Fasilitas 1 satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien.
3) Sebesar 0,140 satuan dengan asumsi variable independen lain nilainya tetap.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.760	1.851		.951	.004
	Kualitas Pelayanan	.552	.041	.805	13.357	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						

sumber: Output SPSS 25, diolah data 2022

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel diatas peroleh nilai *t hitung* > *t tabel* atau (13,357 > 1,985). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai signifikan < 0,050 atau (0,000 < 0,05) . Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

Uji Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822[a]	.675	.668	1.898
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien				

sumber: Output SPSS 25. Model Summary, diolah 2022

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diketahui nilai koefisien determinasi / R *Square* sebesar 0,675. Nilai R *Square* ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien R yaitu 0,822 x 0,822 = 0,675. Besarnya nilai koefisien determinasi / R *Square* adalah 0,675 atau 67,5%, angka ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien berpengaruh sedang sebesar 67,5% dan 32,5% dipengaruhi oleh variable lain.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau uji simultan menunjukan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Dengan menentukan F hitung dibandingkan dengan F tabel dengan menggunakan rumus df1 = k – 1, dan df2 = n – k, dimana jumlah k (jumlah variabel) dan n (jumlah sampel) dengan ketentuan.

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	718.338	2	359.169	99.658	.000[b]
	Residual	345.985	96	3.604		
	Total	1064.323	98			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Output SPSS 25. ANOVA, diolah 2022

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai F *hitung*> F *tabel* (99,658 > 3,095) dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,050. Hal ini menyatakan bahwa H_3

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

diterima yang artinya Kualitas Pelayanan dan Fasilita secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien**.**

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Ilanur 1 Balaraja Tangerang. Selain itu klinik ilanur 1 mempunyai dokter solusikesehatam yang baik, mendiagnosa pasien secara tepat.

Saran bagi peneliti selanjutnya dapat menambah sampel yang lebih banyak lagi sehingga dapat membuktikan lebih akurat lagi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Boimau, H & Bessie, J. D. (2021). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Grabbike*. *Jurnal Manajemen*, 14(2). 169-187.
2. Budiyanto dan Yunus, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasiitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen,* Vol. 3, No. 12. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
3. Chandra, Gregorius dan Fandy Tjiptono Ph.D. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi.
4. Fadillah, (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Prodi Sarjana Manajemen Universitas Pamulang. *Jurnal Ilmiah Semarak*. 4(1). 2615-6849.
5. Felisitas Evanjelina Manu Lena., *Jurnal Pengaruh Kualitas pelayanan dan fasilitas Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien.* Penerbit Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas As Sanata Dharma.
6. Kotler, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management. 15th edition. United States: Pearson Education.*
7. Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. Prinsip – prinsip Pemasaran. Jakarta:Erlangga.
8. Lupiyoadi, Rambat. 2013. Edisi ke 3. *Manajemen Pemasaran Jasa*:*Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
9. Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa,* Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang.
10. Martoatmodjo, Soebari. 2014. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen,* Vol. 3, No. 8. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
11. Muhammad Musyfiq Salam. Manajemen Pemasaran, Universitas Pamulang, Pada Bulan Juli 2018 Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pt. Telkomsel Dalam Rangka Memenuhi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Grapari Telkomsel Bsd)

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.

12. Mutiara Nur, Manajemen Pemasaran, Universitas Singaperbangsa Karawang Pada Bulan Oktober 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta
13. Nurmin Arianto., Manajemen Pemasaran, Universitas Pamulang Pada Bulan Januari 2018. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan PT. Telkomsel Dalam Rangka Memenuhi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Grapari Telkomsel Bsd).
14. Noviani Siti Sundari., Program Studi Administrasi Keuangan, Politeknik Piksi Ganesha Bandung Pada Bulan Februari 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Khitanan Paramedika Bandung (Studi PadaKlinik Khitan Paramedika).
15. Oskar & Tiurniari Purba 2020., Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam, Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt.Cahaya Express Di Kota Batam
16. Prisiilia Sipayung., Manajemen Pemasaran, Universitas Putra Batam Pada Bulan Juni 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Grab di Kota Batam.
17. Program Studi Administrasi KeuanganPoliteknik Piksi Ganesha Bandung.
18. Reza Khairul Hadi., Manajemen Pemasaran, Universitas Pamulang Pada Bulan Juni 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit Usaha Retail Kombatitar Mart.
19. Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Afabeta.
20. Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Manajemen Cetakan Ke-3.* Bandung: CV.Alfa

Copyright at authors some right reserved this work is licensedUnder a Creative Commons Attribuation-ShareAlike 4.0 International License.