

Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Batujajar Medical Center

Wibowo Cahyo Seputro¹, Riska Safitri²

^{1,2} Program Studi Manajemen S1, Universitas Teknologi Digital Bandung

Abstrak

Klinik Batujajar Center adalah lembaga penyedia layanan kesehatan medik dasar. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada klinik Batujajar Medical Center. Jumlah sampel penelitian ini 65 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner berjumlah 10 pernyataan dari masing-masing variabel. Masing-masing Variabel terdiri dari Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Pasien (Y). Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dan data diolah dengan menggunakan program SPSS versi 29.0. Hasil penelitian berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Begitu pula pada variabel Kualitas Pelayanan yang juga memperoleh hasil signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan hasil penelitian berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa antara variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien. Dibuktikan dengan hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Simpulan dari hasil penelitian ini adalah Fasilitas dan Kualitas Pelayanan mampu memengaruhi Kepuasan Pasien. Fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan dan kemudahan pada pasien yang juga berdampak pada kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik juga akan memberikan dampak terhadap kepuasan pasien. Berikut seterusnya Kepuasan pasien akan berdampak pada perkembangan dan keberhasilan klinik.

Kata Kunci:

Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Klinik

ABSTRACT

Batujajar Clinic Center is an institution providing basic medical care. The purpose of this study is to determine the influence Facilities and service quality to patient satisfaction at Batujajar Clinic Medical Center. The total sample of this study was 65 respondents with data collection techniques using a questionnaire is 10 questions from each variable. Each variable consists of Facility (X1), Service Quality (X2) and Patient Satisfaction. (Y). Hypothesis testing using double linear regression analysis and data processing using SPSS version 29.0. The results of the research based on a partial trial showed Facility variable and Service Quality variable achieved a significant result of $0.00 < 0.05$. While the results of simultaneous trials show that between Facility and Quality Service variables there is a significant influence on patient satisfaction. The conclusion of this study is that facilities and quality of service can affect patient satisfaction. Adequate facilities will provide comfort and convenience to the patient that also affects the satisfaction of the patient. Good quality of service will also have an impact on patient satisfaction. Here's the satisfaction patients will have an impact on the development and success of the clinic.

Keywords:

Facility, Service Quality, Patient Satisfaction, Clinic

Copyright (c) 2024 Riska Safitri

✉ Corresponding author:

Email Address: riska10120718@digitechuniversity.ac.id

1. PENDAHULUAN

Menurut Konstitusi Organisasi Kesehatan Sedunia Tahun (1948) kebutuhan akan kesehatan yang merupakan faktor penting dalam menjaga kelangsungan hidup manusia. Dengan kesehatan orang berhak mendapatkan keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi karena kesehatan merupakan suatu hak yang fundamental bagi setiap orang tanpa membedakan ras, agama, politik, dan tingkat sosial ekonominya. Pemeriksaan kesehatan yang disebabkan oleh penyakit ringan bisa anda dapatkan dari klinik. Klinik menurut permenkes RI No. 9, 2014 merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis, berupa medis dasar dan atau medis spesialis. Klinik adalah suatu fasilitas kesehatan publik kecil yang didirikan untuk memberikan perawatan kepada pasien luar. Biasanya klinik hanya mengobati penyakit-penyakit ringan seperti demam dan sebagainya.

Perusahaan jasa khususnya dibidang kesehatan, harus memberikan dan mengupayakan yang terbaik kepada pasiennya sehingga timbul kepercayaan dan rasa puas dari menggunakan layanan kesehatan tersebut. Kepuasan menurut KBBI dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan pasien berobat di klinik menjadi prioritas utama bagi setiap penyedia maupun fasilitas pelayanan kesehatan. LaVeist, Isaac & Williams (2009) mengatakan setelah pasien merasa puas maka tidak akan segan untuk memberikan sebuah kepercayaan. Kepercayaan pasien adalah elemen penting dari pemberian perawatan kesehatan yang sukses.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Fasilitas

Menurut KBBI fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi; kemudahan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007) fasilitas adalah “sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen”.

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

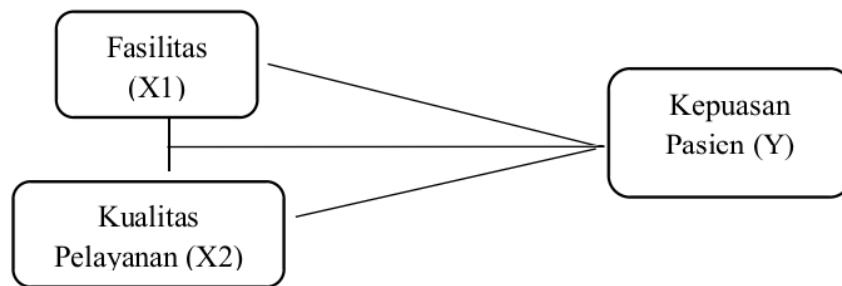
Menurut J Supranto (2013) kualitas pelayanan adalah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Dimana tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat.

2.3 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (2016) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang di pikirkan terhadap kinerja atau hasil yang di harapkan. Pelanggan atau pasien yang tidak puas akan cenderung merasa kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (diam). Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah perlu untuk dilakukan. Banyak manfaat bagi perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan (customer satisfaction) yang tinggi, dimana akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran.

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas bahwa pelayanan dan fasilitas perlu dikembangkan demi mendapatkan kepercayaan bagi para pasien terhadap kliniknya. Dikarenakan terdapat citra yang kurang baik pada klinik Batujajar Medical Center mengenai fasilitas dan kualitas pelayanannya maka dari itu penulis ingin mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan memang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan mengambil judul penelitian “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Batujajar Medical Center”.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian dan kerangka pemikiran diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Batujajar Medical Center .

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Batujajar Medical Center.

H3 : Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Medical Center.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, studi empiris dengan pendekatan penelitian Asosiatif. Penelitian Kuantitatif menurut Sugiyono (2019) adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis. Menurut Sugiyono (2012) metode studi empiris adalah metode penelitian terhadap fakta empiris yang diperoleh berdasarkan observasi atau pengalaman, dimana objek yang diteliti lebih ditekankan pada kejadian sebenarnya dari pada persepsi orang mengenai kejadian. Sedangkan penelitian asosiatif didefinisikan sebagai penelitian untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau pun lebih.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di klinik Batujajar Medical Center. Dengan menggunakan penghitungan slovin. Dalam rumus slovin terdapat ketentuan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

n=ukuran sampel

N=ukuran populasi

e=persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, penelitian ini menggunakan 10%.

$$\frac{191}{1 + \frac{191(0,1)^2}{19100}} = \frac{291}{65,63574}$$

Populasi dari penelitian ini adalah 191 orang dalam satu minggu. Jadi sampel yang di peroleh dari penghitungan slovin adalah 65 sampel/responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada 65 responden pasien klinik Batujajar Medical Center. Penelitian dilakukan di klinik Batujajar Medical Center yang berada di Jl. Raya Batujajar No. 25, Girisih, Kec. Batujajar, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat.

3.3 Teknik Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur legitimasi atau valid suatu polling, semakin tinggi validitas suatu instrumen estimasi maka semakin tepat instrumen estimasi tersebut untuk tujuan yang direncanakan. Menurut Sugiyono (2017), "Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur".

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Sugiyono (2016) dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil estimasi tetap dapat diprediksi jika setidaknya dua estimasi diambil dari indikasi yang sama menggunakan instrumen estimasi yang sama.

Untuk melihat apakah suatu alat estimasi dapat diandalkan, digunakan suatu metodologi yang terukur, yaitu lebih spesifik melalui koefisien reliabilitas dan jika koefisien reliabilitas tetap lebih besar dari 0,60, penjelasan umum diumumkan solid. Uji reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan Alpha Cronbach (α).

3.4 Teknik Pengujian Data

Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghazali (2017), apabila asumsi klasik terpenuhi maka estimasi regresi dengan ordinary least square (OLS) akan BLUE (Best Linear Unbiased Estimator), artinya pengambilan keputusan melalui uji F dan Uji T tidak boleh bias.

Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2018) Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Metode handal yang digunakan adalah dengan melihat normal probability plot (P-Plot) yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Selain itu metode yang dapat digunakan untuk melihat normalitas residual adalah dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov. Distribusi normal dapat dilihat apabila signifikansi $>0,05$.

Uji Multikolenieritas

Menurut Ghazali (2012) Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolenieritas dapat dilakukan dengan mencari besarnya Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance-nya. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance-nya lebih dari 0,1 maka regresi bebas dari multikolenieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Gujarati (2012) untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji - rank Spearman yaitu dengan mengkorelasikan variabel independen terhadap nilai absolut dari residual (error). Pengujian terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap pola scatter plot yang dihasilkan melalui SPSS. Apabila pola scatter plot membentuk pola tertentu, maka model regresi memiliki gejala heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2004) regresi linear berganda adalah "regresi linear untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari dua.

Uji Kolerasi

Menurut Sugiyono (2017) Analisis koefisien kolerasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih.

Uji Determinasi

Menurut Sujarweni (2015) “Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentasi perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Jika R^2 semakin besar, maka presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil, maka prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah.

3.5 Pengujian Hipotesis

Uji t

Menurut Ghazali, (2005) Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (independen) secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (dependen). 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.

Uji f

Menurut Ghazali (2005) Uji statistik F pada dasarnya “apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen)”.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuisioner yang disebar kepada 65 responden yang terdiri dari pasien klinik Batujajar Medical Center adalah sebagai berikut :

a. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

1) Hasil Uji Validitas

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Fasilitas dan Kualitas Pelayanan

Variabel	Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Ket	Variabel	Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Ket
Fasilitas (X^1)	1	0,302	0,244	Valid	Kualitas Pelayanan (X^2)	1	0,251	0,244	Valid
	2	0,571	0,244	Valid		2	0,604	0,244	Valid
	3	0,550	0,244	Valid		3	0,580	0,244	Valid
	4	0,548	0,244	Valid		4	0,695	0,244	Valid
	5	0,678	0,244	Valid		5	0,633	0,244	Valid
	6	0,632	0,244	Valid		6	0,616	0,244	Valid
	7	0,691	0,244	Valid		7	0,355	0,244	Valid
	8	0,592	0,244	Valid		8	0,432	0,244	Valid
	9	0,342	0,244	Valid		9	0,557	0,244	Valid
	10	0,584	0,244	Valid		10	0,558	0,244	Valid

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Variabel	Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Pasien (Y)	1	0,392	0,244	Valid
	2	0,423	0,244	Valid
	3	0,426	0,244	Valid
	4	0,616	0,244	Valid
	5	0,650	0,244	Valid
	6	0,544	0,244	Valid

	7	0,485	0,244	Valid
	8	0,698	0,244	Valid
	9	0,491	0,244	Valid
	10	0,633	0,244	Valid

Berdasarkan table di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan pernyataan yang diajukan pada variabel fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan pasien (Y) masing-masing memiliki nilai Rhitung yang lebih besar daripada nilai Rtabel. Sehingga, dapat diasumsikan instrumen penelitian untuk menguji validitas pada variabel fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan pasien (Y) masing-masing dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reabilitas

Tabel 4.3. Hasil Uji Reabilitas

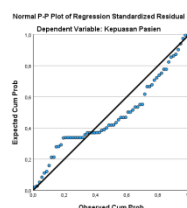
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas	0,724	Reliable
Kualitas Pelayanan	0,689	Reliable
Kepuasan	0,747	Reliable

Berdasar menunjukkan nilai Cronbach's Alpha atas variabel fasilitas sebesar 0,724, kualitas pelayanan sebesar 0,689 dan kepuasan pasien sebesar 0,747. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai Cornbach's Alpha lebih dari 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten.

b. Hasil Pengujian Data

1) Hasil Uji Asumsi Klasik

➤ Hasil Uji Normalitas



Gambar 2. P-plot

Berdasarkan gambar di atas, terlihat plot menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogram, sehingga data menunjukkan pola distribusi normal. Maka dapat dikatakan model regresi ini berdistribusi normal.

Tabel 4.4. Hasil Uji Kolmogorov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		65
	Mean	.0000000

Normal Parameters ^{a,b}	Std. Deviation		1.48675321
Most Extreme Differences	Absolute		.231
	Positive		,231
	Negative		-,167
Test Statistic			,231
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.143 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.742
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.000
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Berdasarkan tabel di atas hasil pengujian *Kolmogorof Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi sebesar ,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa data berdistribusi dengan normal karena nilai signifikansi $>0,05$.

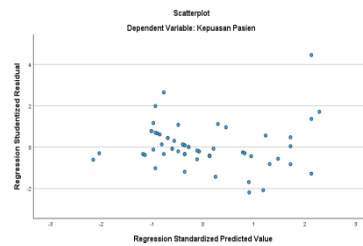
➤ Hasil Uji Multikolenieritas

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolenieritas

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,104	3,983		1,528		
	X1	,600	,125	,465	4,817	,824	1,214
	X2	,503	,124	,393	4,072	,824	1,214
a. Dependent Variable: Y							

Berdasarkan tabel diatas hasil dari *output* SPSS tabel *coefficients*, masing-masing variabel independen memiliki VIF < 10 dan nilai *Tolerance* $> 0,1$. Maka dapat dinyatakan model regresi linier berganda tidak terdapat multikolenieritas antara variabel dependen dengan variabel independen yang lain sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

➤ Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil SPSS diperoleh *scatter plot* yang tidak membentuk pola tertentu, maka model regresi tidak memiliki gejala heteroskedastisitas. Sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi Kepuasan Pasien berdasarkan variabel bebas yaitu Fasilitas dan Kualitas Pelayanan.

2) Hasil Uji Regresi Linear

Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	4,104	3,983
	Fasilitas	,600	,125
	Kualitas Pelayanan	,503	,124
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien			

Berdasarkan hasil regresi linear berganda pada tabel diatas, diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,104 + 0,600X_1 + 0,503X_2$$

Nilai konstanta persamaan linier menunjukkan angka 4,104 hal ini berarti nilai variabel yang terdiri dari Fasilitas dan Kualitas Pelayanan konstan, maka variabel Kepuasan Pasien meningkat 4,104.

1. Nilai koefisien regresi Fasilitas (B_1) sebesar 0,600 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan meningkat sebesar 1%, maka proses pengambilan keputusan juga meningkat sebesar 0,600.
2. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (B_2) sebesar 0,503 menunjukkan bahwa jika variabel Pelatihan meningkat sebesar 1%, maka proses pengambilan keputusan juga meningkat sebesar 0,503.

3) Hasil Uji Kolerasi

Tabel 4.7 Hasil Uji Kolerasi

Correlations				
		Fasilitas	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Fasilitas	Pearson Correlation	1	,420**	,630**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	65	65	65
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,420**	1	,588**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	65	65	65
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	,630**	,588**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	65	65	65
**. Correlation is significant at the 0.00 level (2-tailed).				

Berdasarkan tabel di atas nilai r hitung (*Pearson Correlations*) diketahui nilai r hitung untuk hubungan Fasilitas (X_1) dengan Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar $0,630 > r$ tabel $0,244$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan atau korelasi antara variabel Fasilitas dan variabel Kepuasan Pasien. Selanjutnya, diketahui nilai r hitung untuk hubungan Kualitas Pelayanan (X_2) dengan Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar $0,588 > r$ tabel $0,244$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan atau korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Pasien.

4) Hasil Uji Determinasi

Tabel 4.8 Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,724 ^a	,524	,509	2,380
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien				

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa besar R Square (R^2) adalah $0,524$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independent Fasilitas dan Kualitas Pelayanan hanya dapat menjelaskan sebesar $52,4\%$ terhadap variabel dependen Kepuasan Pasien. Sedangkan sisanya sebesar $47,6\%$ ($100\% - 52,4\%$) di jelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

c. Hasil Pengujian Hipotesis

1) Hasil Uji t

Tabel 4.9 Hasil Uji t

Coefficients ^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,104	3,983		1,528	,000
	Fasilitas	,600	,125	,465	4,817	,000
	Kualitas Pelayanan	,503	,124	,393	4,072	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						

Berdasarkan tabel di atas, untuk menguji besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

a. Menguji Pengaruh Variabel Fasilitas (X_1)

Dapat dilihat bahwa t hitung koefisien Fasilitas adalah 4,817 dengan nilai signifikansi sebesar ,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien secara parsial sebesar 21,62% yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Menguji Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Dapat dilihat bahwa t hitung koefisien Kualitas Pelayanan adalah 4,072 dengan nilai signifikansi sebesar ,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien secara parsial sebesar 15,44% yang berarti yang berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima..

2) Hasil Uji f

Tabel 4.10 Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	386,672	2	193,336	34,134	,000 ^b
	Residual	351,174	62	5,664		
	Total	737,846	64			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas						

Dalam model ANOVA dapat diperoleh F hitung sebesar 34,134. Dengan tingkat signifikansi sebesar ,000 < 0,05. Maka dapat dikatakan variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien.

SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil dari uji pengaruh secara parsial yang memperoleh t hitung = 4,817 dengan nilai signifikansi sebesar ,000 < 0,05 menunjukkan Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien klinik Batujajar Medical Center. Dengan adanya peningkatan Fasilitas maka akan diikuti pula peningkatan Kepuasan Pasiennya.
2. Berdasarkan hasil dari uji pengaruh secara parsial yang memperoleh t hitung = 4,072 dengan nilai signifikansi sebesar ,000 < 0,05 menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif

terhadap Kepuasan Pasien klinik Batujajar Medical Center. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat Kualitas Pelayanan yang dimiliki semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pasien. 3. Berdasarkan hasil dari uji f hitung sebesar 34,134. Dengan tingkat signifikansi sebesar ,000 < 0,05. Maka dapat dikatakan variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien. Hal ini berarti semakin baik upaya peningkatan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan yang di sediakan di klinik Batujajar Medical Center maka akan semakin baik pula kepuasan yang di dapat oleh pasien yang tentu akan sangat baik pada citra klinik.

Referensi :

- Wiwik Sulistiyowati, S. M. (2018). *BUKU AJAR Kualitas Layanan*. (M. M. Septi Budi Sartika, Penyunt.) Universitas Muhammadiyah Sidoarjo: UMSIDA PRESS.
- Jannah, M. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Pasien Di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 07 No 03, 579-582.
- Jarliyah Harfika, N. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. *Balance | Januari 2017, XIV*, 44-56.
- Radito, T. A. (2014, April). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pusesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11 No 2, 1-26.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *JMK 3 (2) 2018*, 72 - 89, 3, 72-89.
- Yeni Melia, R. A. (2019). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 20, No.1, 76-83.
- KAMILA, R. (2021). *Pengaruh Sistrm Informasi, Motivasi dan Fasilitas Administrasi Terhadap Prestasi Kerja. (Studi Kasus pada Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat)*. (Skripsi). (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Nardiyantoro, S. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. (Skripsi). Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Sudaryanto, B. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Omni Pulomas. (Skripsi). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wiyata Mandala Jakarta.
- Febiyanti, N. (2029). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat di Instalasi Rawat Jalan Klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar. 19-30. (Tesis) Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.
- <https://jabar.tribunnews.com/2023/07/14/dalam-3-tahun-terakhir-penyakit-dbd-di-bandung-barat-merenggut-puluhan-korban-jiwa>
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Klinik>
- Koordinator, (2014) Klinik Batujajar Mdical Center.
- Statistik, 2. B. (2024). Diambil kembali dari Badan Pusat Statistik Bandung Barat: <https://bandungbaratkab.bps.go.id/indicator/12/248/1/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html>.