

P-ISSN: 2963-8755, E-ISSN: 2963-2684
 JUMANDIK, Vol. 4, No. 1, September 2025
 Lembaga Aspirasi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Putra
 Bangsa (LAP4B) Tangerang Selatan



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASIIITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT PERTAMINA JAYA JAKARTA PUSAT

Abdul Qohar¹, Cornelia Dumarya Manik²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email: abdulqohar.1402@gmail.com¹, cornelia00720@unpam.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Pertamina Jaya Jakarta Pusat. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik sampling yang digunakan adalah Probability Sampling, metode pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis data menggunakan analisis regresi, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan diperoleh persamaan regresi $Y = 6.789 + 0,231X_1 + 0,592X_2$. koefisien determinasi (R^2) secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 55,1% sedangkan sisanya 44,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dilakukan penelitian. Uji hipotesis secara persial diperoleh nilai Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau ($7,408 > 1,986$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y), Fasilitas (X_2) sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau ($9,652 > 1,986$),vmaka H_0 ditolak dan H_2 diterima, hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Uji hipotesis secara simultan antara kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau ($55,399 > 2,70$), maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pasien.

Abstract

This study aims to determine the effect of Service Quality and Facilities on Inpatient Satisfaction at Pertamina Jaya Hospital, Central Jakarta. The method used is a descriptive quantitative method with an associative approach. The sampling technique applied is Probability Sampling, with sample selection using the Slovin formula. Data analysis employed regression analysis, correlation coefficient analysis, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing. The results of this study indicate that Service Quality (X_1) and Facilities (X_2) have a significant effect on Patient Satisfaction (Y), with the regression equation obtained as: $Y = 6.789 + 0.231X_1 + 0.592X_2$. The coefficient of determination (R^2) simultaneously between Service Quality (X_1) and Facilities (X_2) on Patient Satisfaction (Y) is 55.1%, while the remaining 44.9% is influenced by other factors not examined in this study. Partial hypothesis testing shows that the value for Service Quality (X_1) is $t_{calculated} > t_{table}$ or ($7.408 > 1.986$), therefore H_0 is rejected and H_1

is accepted. This indicates a significant influence of Service Quality (X_1) on Patient Satisfaction (Y). For Facilities (X_2), the value obtained is $t_{\text{calculated}} > t_{\text{table}}$ or $(9.652 > 1.986)$, thus H_0 is rejected and H_2 is accepted, showing a significant effect of Facilities (X_2) on Patient Satisfaction (Y). Simultaneous hypothesis testing between Service Quality (X_1) and Facilities (X_2) yields $f_{\text{calculated}} > f_{\text{table}}$ or $(55.399 > 2.70)$, meaning H_0 is rejected and H_3 is accepted. This demonstrates a significant simultaneous influence of Service Quality (X_1) and Facilities (X_2) on Patient Satisfaction (Y).

PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan, industri rumah sakit di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang pesat. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan, hingga akhir Februari 2024 tercatat sebanyak 3.168 rumah sakit tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Jumlah tersebut terdiri atas 2.636 Rumah Sakit Umum, yang melayani berbagai jenis penyakit di semua bidang medis, serta 519 Rumah Sakit Khusus, yang fokus pada penanganan satu bidang atau jenis penyakit tertentu. Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk terus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi guna memenuhi kebutuhan pasien maupun pelanggan. Tantangan ini menjadi bagian dari dinamika yang harus dihadapi industri rumah sakit agar tetap mampu bersaing dan mencapai tujuannya.

Pemerintah berusaha menjamin tersedianya rumah sakit bersama pihak swasta agar dapat memenuhi kebutuhan primer masyarakat yaitu kesehatan. Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh (integrasi) dari organisasi medis, berfungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif (penyembuhan penyakit), rehabilitatif, maupun pencegahan penyakit (*preventif*) dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Rumah sakit yang semakin banyak muncul memudahkan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan. Di lain pihak, peningkatan jumlah rumah sakit tersebut menjadi tantangan bagi pengelola untuk memberi dedikasi yang terbaik bagi pasiennya agar tercipta citra rumah sakit positif dan tidak beralih pada rumah sakit lain, (Sharon & Santoso, 2017).

Rumah sakit merupakan institusi yang berperan dalam memberikan layanan di bidang kesehatan, di mana salah satu fungsinya adalah sebagai tempat rujukan dari fasilitas pelayanan tingkat pertama, seperti Puskesmas, praktik dokter mandiri, maupun rumah sakit lainnya. Oleh karena itu, sebagai fasilitas rujukan, rumah sakit dituntut untuk senantiasa menjaga mutu pelayanannya bagi masyarakat yang membutuhkan. Kualitas pelayanan kesehatan yang terus ditingkatkan menjadi tuntutan utama dari para pengguna jasa, guna mewujudkan tujuan organisasi dalam memberikan layanan yang optimal dan bermutu tinggi, (Putri et al., 2023)

Masalah utama sebagai lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing, oleh karena itu rumah sakit harus memiliki ciri khas agar konsumen tertarik dan harus memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas agar konsumen tetap percaya dengan rumah sakit tersebut. Pihak dari rumah sakit harus cermat kepada konsumennya sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan dan meningkatkan atas pelayanan yang diberikan, (Jannah, 2019)

Rumah Sakit Pertamina Jaya (RSPJ) pada awalnya merupakan sebuah Poliklinik yang kemudian berkembang menjadi rumah sakit Bersalin PIKKMI (Persatuan Ikatan Karyawan Karyawati Minyak Indonesia). Kemudian pada bulan April 1979, Rumah Sakit Pertamina Jaya diresmikan oleh dr. Amino Gondohutomo (alm) yang ketika itu menjabat sebagai Kepala Rumah

Sakit Pusat Pertamina (RSPP) melalui SK Direktur Utama Pertamina No. 021/0000/92-50. Lalu pada tahun 1990 Rumah Sakit Pertamina Jaya menambah fasilitas ruang rawat inap yang ada yaitu rawat inap pasien Psikiatri/penyakit jiwa dan rawat inap pasien penyakit paru sehingga kapasitas tempat tidur menjadi 79 buah. Tahun 2002 PT. RSPP berubah nama menjadi PT. Pertamina Bina Medika IHC yang membawahi Rumah Sakit Pusat Pertamina, Rumah Sakit Pertamina Jaya, Rumah Sakit Pertamina Klayan, Rumah Sakit Pertamina Tanjung, Rumah Sakit Pertamina Balikpapan, Rumah Sakit Pertamina Prabumulih, Pertamedika Medical Center (PMC), Akademi Keperawatan (AKPER) dan Manajemen Pengendalian Pemeliharaan Kesehatan (MPPK).

Data kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pertamina Jaya selama empat tahun terakhir dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1 Data Kunjungan Pasien Rawat Inap RS Pertamina Jaya Tahun 2019-2024

Tahun	Jumlah Kunjungan
2020	2.407
2021	2.675
2022	2.667
2023	3.551
2024	1.973
Total Kunjungan	13.273

Sumber: Rumah Sakit Pertamina Jaya

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa total kunjungan 5 tahun terakhir yaitu 13.273 kunjungan. Pada tahun 2020 sampai tahun 2021 mengalami kenaikan jumlah kunjungan pasien, pada tahun 2022 sampai tahun 2023 masih mengalami kenaikan kunjungan pasien, namun pada tahun 2023 sampai tahun 2024 mengalami penurunan kunjungan pasien yang signifikan. Jika dilihat rata-rata kunjungan pasien rawat inap pada tabel dari tahun 2020 sampai tahun 2024 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pertamina Jaya.

Kepuasan pasien dan pelanggan merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan sebuah rumah sakit. Ketika mereka merasa puas terhadap mutu layanan yang diberikan, hal ini dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan pendapatan rumah sakit. Tingkat kepuasan yang tinggi juga berpotensi membangun loyalitas pasien, serta mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan sekaligus mempertahankan loyalitas pelanggan, (Sudaryanto, 2021)

Menurut Vanchapo dan Magfiroh (2022:25) dalam bukunya mengatakan bahwa Kepuasan pasien adalah penilaian subjektif yang diberikan oleh pasien terhadap layanan yang diterimanya, setelah dibandingkan dengan ekspektasi awal. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai, atau bahkan melebihi harapan yang dimilikinya.

Menurut (Yakob & Manik, 2024) Kualitas Pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor penting dalam usaha memperlancar penjualan dan pembelian. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pentingnya pelayanan kepada pelanggan secara lebih matang.

Untuk pengertian selanjutnya Algifari (2019:18) mengatakan bahwa pelayanan mencakup aspek keramahan dari petugas rumah sakit serta kecepatan dalam memberikan layanan. Sebuah rumah sakit dapat dianggap memiliki kualitas pelayanan yang baik apabila mampu menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pasien maupun pengunjung lainnya secara optimal.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sekaligus memastikan penyampaiannya dilakukan dengan tepat sehingga dapat diterima secara positif oleh pelanggan. Dalam konteks layanan kesehatan, kualitas pelayanan menjadi indikator yang sangat penting dan harus menjadi perhatian utama dalam memberikan pelayanan kepada pasien, (Saparina & Prasetyo, 2023).

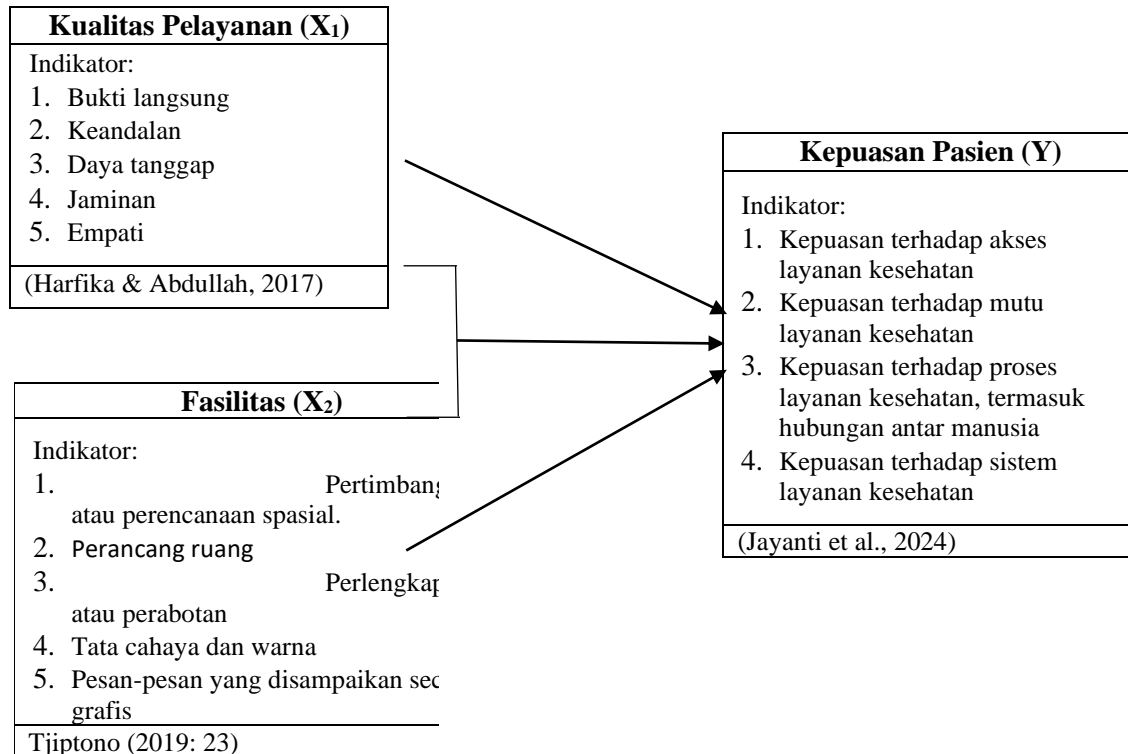
Menurut (Lestari & Priyanto, 2022) fasilitas yaitu berbagai jenis peralatan, peralatan kerja dan layanan, yang merupakan alat/asisten utama untuk bekerja. Pada definisi lain fasilitas adalah fasilitas tambahan, termasuk semua jenis barang dan peralatan, peralatan dan layanan, yang fungsi utamanya adalah untuk melengkapi pekerjaan dan merupakan atribut utama yang harus dilakukan. Pelayanan yang didukung dengan tersedianya fasilitas yang memadai dapat memaksimalkan pelaksanaan pelayanan tersebut.

Fasilitas berperan penting dengan persepsi kepuasan pelanggan yaitu diperoleh dengan interaksi antara pelanggan dan fasilitas yang diberikan agar memberikan kemudahan sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Adanya fasilitas yang baik maka akan menimbulkan ketertarikan dengan jasa pelayanan yang ditawarkan. Beberapa hal yang harus diperhatikan seperti kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan serta kemudahan menggunakan fasilitas dan kelengkapan alat yang ditawarkan. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa yang diperlukan pelanggan. Fasilitas yang baik tentu saja akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas yang diberikan, (Sari et al., 2023)

Menurut Kotler (2019:45) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen. Contoh fasilitas antara lain kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, dan tingkat kebersihan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang diinginkan, dialami, maupun diterima secara langsung oleh masyarakat.

Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2017:60), kerangka berpikir yang disusun dengan baik mampu menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang diteliti. Oleh karena itu, penting untuk menguraikan keterkaitan antara variabel independen dan dependen secara konseptual. Jika dalam penelitian juga terdapat variabel moderator atau intervening, maka perlu dijelaskan alasan keterlibatannya. Hubungan antar variabel ini kemudian dirumuskan dalam bentuk paradigma penelitian. Dengan demikian, penyusunan paradigma haruslah berdasarkan pada kerangka berpikir yang telah dirancang sebelumnya. Berikut ini penulis menyajikan kerangka berpikir mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Jaya Jakarta Pusat:



Gambar 1 Kerangka Berpikir

Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dalam penelitian ini, penulis menetapkan hipotesis sebagai suatu dugaan sementara yang digunakan sebagai acuan awal untuk mempermudah pelaksanaan penelitian. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Pertamina Jaya Jakarta Pusat.
- H2 : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah sakit Pertamina Jaya Jakarta Pusat.
- H3 : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Pertamina Jaya Jakarta Pusat.

METODE

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang dirancang secara sistematis, terencana, dan tersusun dengan jelas sejak awal hingga tahap penyusunan desain penelitian. Menurut Sugiyono (2018:8), kuantitatif adalah metode penelitian yang berpijak pada paradigma positivisme, diterapkan pada sampel atau populasi tertentu, dengan teknik pengumpulan data melalui instrumen terstandar, serta dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Teknik sampling yang digunakan adalah Probability Sampling, metode pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis data menggunakan uji instrumenn, uji asumsi klasik, analisis regresi, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Normalitas

Adapun hasil uji normalitas dengan Kolomogorov-Smirnov Test sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas dengan Kolomogorov-Smirnov Test One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}		.0000000
		3.09618353
Most Extreme Differences		.083
		.083
		.042
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.115
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d		.109
	Lower Bound	.101
	Upper Bound	.117

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 299883525.

Sumber: Data olahan penulis, 2025

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai signifikansinya adalah 0,115 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,050. Hal ini bisa disimpulkan bahwa asumsi distribusi persamaan pada uji ini adalah norma

Uji Multikolinearitas

Adapun hasil uji multikolinearitas menggunakan SPSS versi 27 adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Dependen

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1(Constant)	6.789	4.323		1.571	.120		
Kualitas Pelayanan	.231	.072	.283	3.210	.002	.628	1.592
Fasilitas	.592	.098	.535	6.066	.000	.628	1.592

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data olahan penulis, 2025

Berdasarkan tabel diatas, pada hasil uji multikolinearitas terdapat nilai *tolerance* variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sebesar 0.628, Dimana nilai keduanya kurang dari 1. Dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sebesar 1.592, dimana nilai tersebut kurang dari 10. Hal ini membuktikan bahwa regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Adapun hasil dari uji heteroskedastisitas menggunakan SPSS versi 27 adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.553	2.518		1.014	.313
	Kualitas Pelayanan	.003	.042	.009	.068	.946
	Fasilitas	-.005	.057	-.011	-.085	.933

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data olahan penulis, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas, setelah dilakukan pengujian *Glejser test model* pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) diperoleh nilai probability signifikansi (Sig.) sebesar 0.946 dan variabel Fasilitas (X2) sebesar 0.933, Dimana dari kedua variabel tersebut mendapatkan nilai signifikansi (Sig.) > 0.05. Hal ini membuktikan bahwa *regression model* pada data ini tidak ada gangguan heteroskedastisitas. Maka dari itu, regresi ini layak untuk dipakai penelitian.

Uji Autokorelasi

Adapun hasil uji autokorelasi menggunakan SPSS versi 27 adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Autokorelasi Dengan Darbin-Waston (DW test)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.742 ^a	.551	.541	3.130	2.371

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data olahan Penulis, 2025

Pada tabel diatas, pada hasil uji autokorelasi dalam model regresi ini tidak ada autokorelasi, hal ini dibuktikan dengan nilai Durbin-Watson sebesar 2.371 yang berada diantara interval 1,550 – 2,46.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut ini adalah hasil pengolahan regresi linear berganda dengan SPSS Versi 27 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.668	4.535		4.116	.000
	Kualitas Pelayanan	.498	.067	.609	7.408	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data olahan penulis, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas setelah dilakukan pengujian, maka dapat diperoleh persamaan regresi $Y=6.789+0,231X_1+0,592X_2$. Pada tabel diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 6.789 yang artinya yaitu jika variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) tidak dipertimbangkan maka Kepuasan Pasien (Y) hanya akan bernilai sebesar 6.789 point.
- Nilai Kualitas Pelayanan (X₁) sebesar 0,231 yang artinya jika konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel Fasilitas (X₂), maka setiap perubahan 1 unit pada variabel Kualitas Pelayanan (X₁) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,231 point.
- Nilai Fasilitas (X₂) sebesar 0,592 yang artinya jika konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel Kualitas Pelayanan (X₁), maka setiap perubahan 1 unit pada variabel Fasilitas (X₂) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,592 point.

Analisis Koefisien Korelasi

Berikut ini adalah hasil pengolahan koefisien korelasi dengan SPSS Versi 27 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini: **Tabel 7 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Secara Simultan Antara Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.551	.541	3.130

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data olahan penulis, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas setelah dilakukan pengujian, memperoleh nilai Koefisien korelasi sebesar 0,742 dimana nilai tersebut berada pada interval 0,600-0,799 artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mempunyai tingkat hubungan yang **kuat** terhadap Kepuasan Pasien.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang diolah dengan program SPSS Versi 27, hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Secara Simultan Antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.551	.541	3.130

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data olahan penulis, 2025

Setelah dilakukan pengujian, memperoleh nilai Koefisien determinasi sebesar 0,551 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien sebesar 55,1% sedangkan sisanya sebesar $(100 - 55,1\%) = 44,9\%$ dipengaruhi faktor lain yang tidak dilakukan penelitian.

Uji t (Persial)

Adapun hasil pengolahan data uji t menggunakan program SPSS Versi 27, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 9 Hasil Uji Hipotesis(Uji t) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	
		B	Std. Error	Beta		t
1	(Constant)	18.668	4.535		4.116	.000
	Kualitas Pelayanan	.498	.067	.609	7.408	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data olahan penulis, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas setelah dilakukan pengujian, memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(7,408 > 1,986)$ Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai $p\ value < Sig.0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$. Dengan hal ini maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

Tabel 10 Hasil Uji Hipotesis(Uji t) Variabel Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.727	4.098		3.106	.003
	Fasilitas	.783	.081	.707	9.652	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data olahan penulis, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas setelah dilakukan pengujian, memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(9,652 > 1,986)$ Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value $< \text{Sig}.0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$. Dengan hal ini maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. **Uji F (Simultan)**

Adapun hasil pengolahan data uji F menggunakan program SPSS Versi 27, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 11 Hasil Uji Hipotesis (Uji F) Secara Simultan Antara Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1104.820	2	552.410	56.399	.000 ^b
	Residual	901.117	92	9.795		
	Total	2005.937	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data olahan penulis, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas setelah dilakukan pengujian, memperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $(56,399 > 2,70)$, hal ini juga diperkuat dengan ρ value $< \text{Sig}.0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Pertamina Jaya Jakarta Pusat.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS versi 27, memperoleh nilai persamaan regresi $Y=18.668+0,498X_1$, nilai koefisien korelasi diperoleh sebesar 0,609 yang mana nilai tersebut berada pada interval 0,600-0,799 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang **Kuat**. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruhnya sebesar 0,371 atau sebesar 37,1% sedangkan sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(7,408 > 1,986)$ Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value $< \text{Sig}.0,05$

atau $(0,000 < 0,05)$. Dengan hal ini maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

Pengaruh Fasilitas (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS versi 27, memperoleh nilai persamaan regresi $Y=12.727+0,783X_2$, nilai koefisien korelasi 0,531 yang mana nilai tersebut berada pada interval 0,400-0,599 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang **Sedang**. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruhnya sebesar 0,500 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien sebesar 50% sedangkan sisanya sebesar $(100-50\%) = 50\%$ dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(9,652 > 1,986)$ Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value $< \text{Sig}.0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$. Dengan hal ini maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS versi 27, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan diperoleh persamaan regresi $Y = 6.789 + 0,231X_1 + 0,592X_2$. Nilai koefisien korelasi atau tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat diperoleh sebesar 0,742 dimana nilai tersebut berada pada interval 0,600-0,799 artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mempunyai tingkat hubungan yang **kuat** terhadap Kepuasan Pasien. Nilai koefisien determinasi atau kontribusi pengaruhnya secara simultan sebesar 0,551 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien sebesar 55,1% sedangkan sisanya sebesar $(100-55,1\%) = 44,9\%$ dipengaruhi faktor lain yang tidak dilakukan penelitian. Uji hipotesis diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $(56,399 > 2,70)$, hal ini juga diperkuat dengan ρ value $< \text{Sig}.0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan Beberapa kesimpulan yang bisa penulis ambil adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan persamaan regresi $Y=18.668+0,498X_1$, nilai koefisien korelasi diperoleh sebesar 0,609 yang mana nilai tersebut berada pada interval 0,600-0,799 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang **Kuat**. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruhnya sebesar 0,371 atau sebesar 37,1% sedangkan sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(7,408 > 1,986)$ Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value $< \text{Sig}.0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$.
2. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan persamaan regresi $Y=12.727+0,783X_2$, nilai koefisien korelasi 0,531 yang mana nilai tersebut berada pada interval 0,400-0,599 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang **Sedang**. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruhnya sebesar 0,500 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien sebesar 50% sedangkan sisanya sebesar $(100-50\%) = 50\%$ dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(9,652 > 1,986)$ Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value $< \text{Sig}.0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$.

3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sama – sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan persamaan regresi $Y = 6.789 + 0,231X_1 + 0,592X_2$. Nilai koefisien korelasi atau tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat diperoleh sebesar 0,742 dimana nilai tersebut berada pada interval 0,600-0,799 artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mempunyai tingkat hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Pasien. Nilai koefisien determinasi atau kontribusi pengaruhnya secara simultan sebesar 0,551 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien sebesar 55,1% sedangkan sisanya sebesar $(100-55,1\%) = 44,9\%$ dipengaruhi faktor lain yang tidak dilakukan penelitian. Uji hipotesis diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $(56,399 > 2,70)$, hal ini juga diperkuat dengan $p\ value < Sig.0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$.

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan Buku:

- Algifari. (2019). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE FEB UGM.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Edisi ke-2 Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan Edisi 1*. Yogyakarta. Andy.
- Vanchapo R., & Magfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Jawa Timur: Tata Mutiara Hidup Indonesia.

Rujukan Jurnal

- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Jurnal Balance, 44(1), 44–56.
- 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(03), 579–582.
- Jayanti, A. E., Noor, H. L., & Fanny, N. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri*. JIIC: Jurnal Intelek Insan Cendikia, 1(6), 1824–1830.
- Lestari, A., & Priyanto, A. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Ilanur 1 Balaraja Tangerang (Studi Kasus Pada Pasien Ilanur 1)*. CITACONOMIA : Economic and Business Studies, 01(1), 31–48.
- Putri, T., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center*. In Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Vol. 2, Nomor 1).
- Saparina, I. A., & Prasetyo, B. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda Kota Cimahi*. Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan, 3(1), 191–205.
- Sari, A. widia, Siska, E., & Natal, I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Kasih Bunda Medika Leuwinanggung*. Jurnal Manajemen Riset Inovasi, 1(3), 119–131.

- Sharon, L. G., & Santoso, S. B. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)*. *Diponegoro Journal of Management*, 6(3), 1–12.
- Sudaryanto, B. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Omni Pulomas*. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–78.
- Yakob, S., & Manik, C. D. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Amanda Brownies Cabang Gandul Kota Depok*. *Marketica: Jurnal Ilmiah Pemasaran*, 1(1), 1–15.