

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM
KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

Jarliyah Harfika¹, Nadiya Abdullah²

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh (Unmuha)
Jalan Muhammadiyah NO.91 Batoh Lueng Bata, Banda Aceh 23245

ABSTRACT

The issue in this study is the influence of service quality and facility on patient satisfaction at Teuku Peukan General Hospital in Southwest Aceh district. The purpose of the study is to investigate the effects of service quality and facility on patient satisfaction at Teuku Peukan General Hospital in Southwest Aceh district. The sample of study amounted to 97 people while the data was collected through questionnaires, and documentation study. Multiple linear regressions analysis was conducted to test the hypotheses proposed by using SPSS 21.0 program. The results show that service quality and facility variables affect patient satisfaction at Teuku Peukan General Hospital in Southwest Aceh district, both partially and simultaneously. This study implies that good services to patient will be able to increase patient's satisfaction. The facility can be assessed through the benefits or what has been provided by the company or any other alternatives perceived. If the facility provided by hospital is adequate and able to meet the wishes of patient, it would have a good impact on advancement and the success of a company

Keywords : Service Quality, Facility, Patient Satisfaction

Correspondence to : *nadiyaabdullah01@gmail.com*

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 97 orang dengan pengumpulan data melalui kuesioner/daftar pertanyaan dan studi dokumentasi. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda data diolah dengan menggunakan program SPSS 21.0. Hasil penelitian berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Sedangkan hasil penelitian berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan para pasien sehingga memberi dampak terhadap kepuasan pasien. Fasilitas dapat diukur melalui manfaat atau dari apa telah disediakan oleh perusahaan atau alternatif yang dirasakan, apabila fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit memadai dan bisa memenuhi keinginan para pasien maka akan berdampak baik pula bagi perkembangan dan keberhasilan suatu perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien
Korespondensi : *nadiyaabdullah01@gmail.com*

PENDAHULUAN / INTRODUCTION

Latar Belakang Permasalahan

Kemajuan ekonomi global membawa dampak persaingan pada industri jasa, sehingga semua perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang mereka jual. Berbicara tentang konsep jasa, setiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan, baik dalam hal fasilitas, konsep, bahkan pelayanan terhadap pasien. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka menimbulkan penilaian yang baik dari pasien, juga membuat pasien nyaman dan merasa puas yang berujung pada loyalitas pasien.

Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas perusahaan adalah dengan menciptakan kepuasan pada pasien karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Dengan memberi kepuasan kepada pasien, rumah sakit dapat meningkatkan keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Ketika pasien merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut dan akan merekomendasikan pada teman dan keluarganya.

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu

upaya yang dilakukannya adalah menjadi tujuan rujukan dari pelayanan tingkat bawahnya, seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dokter praktek swasta dan rumah sakit lainnya. Untuk itu, sebagai salah satu tujuan dari rujukan pelayanan kesehatan, maka rumah sakit perlu menjaga kualitas layanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan kesehatan inilah yang selalu dituntut oleh para pengguna jasa di bidang kesehatan agar selalu bertambah baik dan pada akhirnya tujuan organisasi dalam melakukan pelayanan yang prima dan berkualitas dapat terwujud.

Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien kurang puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Rumah Sakit Teuku Peukan Aceh Barat Daya merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang memberikan jasa layanan kesehatan. Sebagai rumah sakit umum pemerintah Rumah Sakit Teuku Peukan Aceh Barat Daya harus memiliki fasilitas yang lengkap yang dibutuhkan dalam segala tindakan medis. Selain itu kualitas pelayanan juga diperlukan dalam melayani setiap pasien. Rumah Sakit Teuku Peukan Aceh

Barat Daya adalah rumah sakit negeri kelas C. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis yang terbatas.

Dari survey yang telah dilakukan selama 1 bulan, yaitu pada November 2016, kepada 20 pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Aceh Barat Daya dapat dikatakan bahwa hampir seluruh pasien mengalami ketidakpuasan atas kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Ketidakpuasan tersebut disebabkan karena berbagai hal, seperti kamar mandi yang kurang memadai, atau ruang tunggu yang sempit dan kurangnya kebersihan. Rumah Sakit Umum Daerah Teuku Peukan Aceh Barat Daya perlu memperhatikan kepuasan pasien karena dengan memenuhi kebutuhan pasien maka akan berdampak baik kepada pihak rumah sakit, sehingga pasien merasa puas akan kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Teuku Peukan Aceh Barat Daya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Pekan Kabupaten Aceh Barat Daya”.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Pekan Kabupaten Aceh Barat Daya.

Tinjauan Kepustakaan

Pengertian Kepuasan Konsumen

Definisi Kepuasan Konsumen menurut Lupiyoadi dan Hamdani, 2008 (Yunus dan Budiyo, 2014:7) mengemukakan bahwa “kepuasan merupakan tingkat perasaan

dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan”. Sedangkan menurut Schiffman dan Kanuk, 2010 (Yunus dan Budiyo, 2014 :7) mengemukakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing-masing”. Lebih lanjut menurut Kotler (2009 :36), “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul dari dalam diri konsumen setelah membandingkan hasil kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya, yang dirasakan setelah pemakaiannya, sehingga kepuasan yang timbul dapat membuat konsumennya ingin menikmati kembali jasa pelayanan tersebut.

Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler, 2009 (Hapsari 2011 : 38) ada 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan konsumen.

1. Sistem Keluhan dan Saran
Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) menyediakan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, dan keluhan mereka.
2. Ghost Shopping (Mystery shopping)
Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensi produk perusahaan dan pesaing kemudian melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan produk, mengamati dan menilai cara penanganan yang lebih baik
3. Lost customer Analysis

- Perusahaan berusaha menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih ke perusahaan. Perusahaan berusaha untuk mengamati apa yang menyebabkan pelanggan berpindah ke produk atau jasa lain.
4. **Survei Kepuasan Pelanggan.**
Survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, sebagai berikut :
 - a. *Directly reported satisfaction.*
Melakukan pengukuran secara langsung melalui pertanyaan tentang tingkat kepuasan pelanggan.
 - b. *Derived dissatisfaction*
Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan,
 - c. *problem analysis*
Pelanggan supaya untuk mengungkap masalah yang dihadapi berkaitan dengan produk atau jasa dan memberikan saran-saran perbaikan.
 - d. *Importance-performanca analysis.*
Responden agar menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

Indikator Mengukur kepuasan

Menurut Tjiptono, 2006 (Yunus dan Budiyo, 2014 :10)

1. Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan

2. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan
3. Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan

Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch Davis dalam Yamit (2010:7) mendefinisikan “kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan Menurut Parasuraman, et al. (2008:148), service quality dapat didefinisikan “sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima atau peroleh”.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. (Setiawan 2014:14).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah melakukan jasa tersebut. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*percieved service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa.

Menurut Parasuraman et al. (2008:64), juga menyatakan bahwa atribut yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu:

1. **Bukti fisik (*tangible*)**, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : petugas parkir yang melayani pengunjung ketika memarkirkan kendaraan mereka), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. **Keandalan (*reliability*)**, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan, yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. **Daya tanggap (*responsiveness*)**, yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. **Jaminan dan kepastian (*assurance*)**, yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. **Empati (*empathy*)**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para

pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Konsumen akan menggunakan kelima dimensi kualitas pelayanan untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap jasa. Berkaitan dengan kelima dimensi kualitas jasa tersebut, perusahaan baru bisa menemukan dengan baik bila tidak hal tersebut akan menimbulkan kesenjangan antara apa yang diberikan perusahaan dengan apa yang diharapkan pelanggan yang dapat berdampak kepada perilaku konsumen dalam melakukan jasa.

Fasilitas

Pengertian Fasilitas

Menurut Tjiptono (2007), "fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen". Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2007), mendefinisikan "fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen". Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung.

Menurut Tjiptono (2006) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.

Setiap perusahaan khususnya di bidang kesehatan atau rumah sakit memiliki standar fisik yang meliputi :

1. Area Parkir
Adanya tempat parkir di lingkungan rumah sakit membuat tamu / pasien nyaman.
2. Lobby
Tempat menunggu bagi para tamu / pasien dalam menerima layanan dari resepsionis ataupun petugas rumah sakit.
3. Kamar
Sarana utama bagi pasien rawat inap, di dalam kamar biasanya terdapat tempat tidur, lemari, kamar mandi, kipas angin atau AC, dan sebagainya.

Pengukuran fasilitas dalam penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana fasilitas yang telah disediakan dapat memenuhi harapan serta memberikan kepuasan terhadap tamu / pasien.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Khasanah dan Pertiwi (2010) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit St.Semarang”. dalam penelitian ini terdapat indikator jaminan, empati, bukti fisik dan ketanggapan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Rumah Sakit St Semarang.

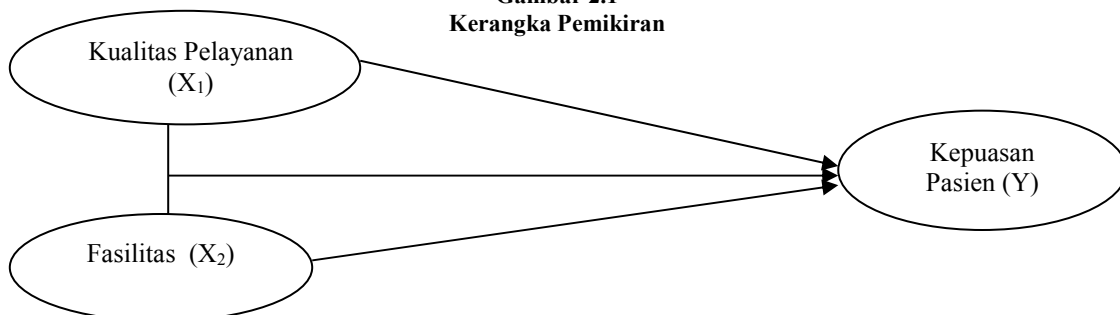
Penelitian yang dilakukan oleh Kartika Aji (2011) yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab Bekasi)”. Dalam penelitian ini menggunakan indikator bukti fisik dan kehandalan. Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada klinik As Syifa Bekasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Yunus dan Budiyo (2014) yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Narita Hotel Surabaya”. Dalam penelitian ini terdapat indikator kepuasan yang sesuai dengan harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasi”. Dengan menggunakan indikator tersebut maka Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Narita Hotel Surabaya.

Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan dan fasilitas akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan, artinya semakin berkualitas pelayanan dan fasilitas yang dirasakan oleh pasien akan meningkatkan kepuasan pasien pada rumah sakit tersebut. Berdasarkan uraian teori dan penelitian sebelumnya maka hubungan antar variabel penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : landasan teoritis, penelitian sebelumnya

masyarakat pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

1.1 Hipotesis

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

- H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Teuku Pekan Kabupaten Aceh Barat Daya
- H₂ : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Teuku Pekan Kabupaten Aceh Barat Daya
- H₃ : Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Teuku Pekan Kabupaten Aceh Barat Daya

METODE PENELITIAN / METHODS

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi empiris dengan pendekatan penelitian Asosiatif. Metode studi empiris merupakan 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. (Sugiyono 2012:11)

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya yang berlokasi di Jalan Nasional Padang Meurante Susoh. Objek penelitian ini adalah keterkaitan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya pada kuartal ke IV mulai bulan September sampai dengan Desember tahun 2016 yaitu dengan jumlah 3247 orang pasien (data diambil dari Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya). Sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang pasien rawat inap yang ditentukan dengan menggunakan rumus slovin, menurut Siregar (2010:149) pada tingkat *margin of error* 0.1.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data di dalam membahas penelitian ini, penulis melakukan serangkaian kegiatan pengumpulan data melalui metode berikut:

- a. Kuesioner
Teknik pengumpulan data melalui kuesioner yaitu menyebarkan kuesioner dengan sejumlah pertanyaan-pertanyaan dengan format dan berbagai pilihan di dalamnya untuk dijawab oleh responden.
- b. Kepustakaan
Penulis mengumpulkan data secara ilmiah dan teoritis yang berhubungan dengan penulisan penelitian ini, dengan membaca dan mengutip langsung dari beberapa buku dengan menggunakan pendapat para ahli, agar data yang dikumpulkan lebih relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel

bebas) terhadap variabel terikat dengan bantuan perangkat SPSS versi 21, persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Fasilitas

b₁ = koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

b₂ = koefisien regresi variabel fasilitas

e = standar error

Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan kesimpulan yang dapat memperjelas batasan, pengertian, dan ruang lingkup penelitian yang akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item
<i>Dependent Variabel</i>						
1.	Kepuasan pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan di bandingkan dengan harapan nya. Kotler (2009:36)	1.jasa yang disediakan sesuai dengan harapan pelanggan 2.Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan 3.Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan	1-5	Likert	A1 A2-A3 A4
<i>Independent Variabel</i>						
2.	Kualitas pelayanan	Hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan	1.Bukti Fisik			B1-B3

		atau instansi yang menawarkan jasa karena dengan kualitas pelayanan kepada konsume, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai (Seriawan 2014 :14)	2.Keandalan. 3.Daya Tanggap 4.Jaminan 5.Empati	1-5	Likert	C1-C3 D1-D3 E1-E3 F1-F3
3	Fasilitas	Fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler 2012 :21)	Fasilitas Umum	1-5	Likert	G1-G3

3.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan secara parsial dengan menggunakan uji t (t-test) pada tingkat keyakinan (*convidend interval*) 95%, dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka menerima H_a dan menolak H_o
 b. jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka menolak H_a dan menerima

H_{o1} = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya
 H_{a1} = Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya
 H_{o2} = Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pasien Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya

H_{a2} = Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikan seluruh variabel bebas X_1 kualitas pelayanan, dan X_2 fasilitas terhadap variabel terikat Y kepuasan pasien. Pada tingkat signifikatnya 95%, dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka menerima H_a dan menolak H_o
 b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka menolak H_a dan menerima H_o

H_{o3} = Kualitas dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

H_{a3} = Kualitas dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya

HASIL PENELITIAN / RESULTS

Pengujian Hipotesis

Hipotesis menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Berdasarkan hasil output komputer melalui program SPSS Versi 21, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,076 + 0,660X_1 + 0,363X_2 + e$$

1) Koefisien regresi (β)

- Dalam penelitian ini nilai konstanta sebesar 0,076. Artinya bila mana variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2), dianggap konstan, maka kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Aceh Barat Daya sebesar 0,076.
- Besarnya nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,660 artinya setiap kenaikan 100% perubahan dalam variabel kualitas pelayanan secara relatif akan meningkatkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Aceh Barat Daya sebesar 66,0% dengan asumsi variabel fasilitas dianggap konstan
- Besarnya nilai koefisien variabel fasilitas sebesar 0,363 artinya setiap kenaikan 100% perubahan dalam variabel fasilitas secara relatif akan meningkatkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Aceh Barat Daya sebesar 36,3% dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X_1) dianggap konstan.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa dari kedua variabel yang diteliti ternyata variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien Pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunus dan Budiyo.

2) Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar kenaikan suatu linier dapat dijelaskan melalui hubungan (korelasi) antar variabel bebas dengan variabel terikat. Jika seluruh nilai dari variabel-variabel tersebut dapat memenuhi suatu persamaan dengan benar, maka dapat dikatakan terdapat korelasi yang sempurna dalam model analisis ini. Dari output SPSS dapat diketahui tingkat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat antara lain:

- Koefisien korelasi (R) = 0,751 yang menunjukkan bahwa derajat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat sebesar 75,1%. Artinya variabel dependent didalam menjelaskan variabel independent mempunyai hubungan yang kuat.
- Koefisien determinasi (Adjusted R^2) sebesar 0,554. Artinya kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependent sebesar 55,4% sedangkan selebihnya yaitu sebesar 44,6%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Uji Parsial

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, digunakan uji statistik t (uji t). Apabila nilai $t_{hitung} > t_{table}$, maka H_0 ditolak dan H_a

diterima, sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan menggunakan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 5\%$, hasil perhitungan yang diperlihatkan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,421 dan t_{tabel} sebesar 1,985. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada signifikan sebesar 0,000 atau probabilitas dibawah 5%. Maka dapat diambil suatu keputusan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) diterima dan menolak hipotesis nol (H_0).
2. Variabel Fasilitas (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,472 dan t_{tabel} sebesar 1,985. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ pada signifikan sebesar 0,000 atau probabilitas diatas 5%. Maka dapat diambil suatu keputusan bahwa variabel Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh barat Daya. Dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) diterima dan menolak hipotesis nol (H_0).

Uji Simultan (Uji-F)

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, digunakan uji statistik F (uji F). Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Pengujian dilakukan dengan Anova yang membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} yang menunjukkan F_{hitung} sebesar 60,671 sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 2,701, hal ini memperlihatkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($60,671 > 2,701$) pada tingkat signifikan $\alpha = 0,000$. Artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

Dengan demikian terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

Implikasi Penelitian

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui kehandalan atau memenuhi janji dari perusahaan kepada pasiennya, ketetapan pelayanan terhadap kepentingan para pasien. Melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan pada para pasien sehingga memberi dampak terhadap kepuasan pasien. Fasilitas dapat diukur melalui manfaat atau dari apa telah disediakan oleh perusahaan atau alternatif yang dirasakan, apabila fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit memadai dan bisa memenuhi keinginan para pasien maka akan berdampak baik pula bagi suatu perusahaan.

Kepuasan dapat diukur melalui kesesuaian harapan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan perusahaan. Jika pelanggan merasa puas atas jasa yang diterimanya maka mereka akan menggunakan jasa tersebut kembali dan akan memberi rekomendasi kepada orang lain. Begitu pula sebaliknya jika pelanggan tidak merasa puas atas jasa pelayanan yang mereka terima dari pihak perusahaan maka mereka akan

menceritakan kepada orang lain sehingga hal itu akan berdampak buruk bagi perkembangan dan keberhasilan perusahaan

KESIMPULAN / CONCLUSION

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya
2. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pimpinan Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar dapat meningkatkan kepuasan pasien untuk selalu menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.
2. Petugas rumah sakit agar lebih teliti dalam menyampaikan diagnosa penyakit yang dialami pasien, sehingga pasien tidak akan meragukan diagnosa yang telah dilakukan.

3. Bagi pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan tempat-tempat yang sering dipakai oleh pihak keluarga pasien seperti kamar mandi dan mushala agar tetap bersih dan nyaman sewaktu digunakan.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang diduga memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pasien serta menambahkan populasi beserta sampel penelitian agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA / BIBLIOGRAPHY

- Kartika Aji Wahyu.(2011). **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik As Syifa Kab Bekasi)**
- Khasanah Imroatul dan Pertiwi Octarina Dina. (2010). **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit St.Semarang**
- Kotler, Philip; Keller, Kevin, Lane (2009), **Manajemen Pemasaran**, Edisi 13 Jilid pertama, Jakarta : PT Macanan Cemerlang
- Lupiyoadi, R dan A, Hamdani (2008), **Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik**. Jakarta : Selemba Empat
- Malhotra, Naresh (2009) **Maekrting Research :An Applied Orientation**, 4th ed, Prentice Hall, Inc
- Parasuraman, A.,Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (2008). **Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxpectations**, The free press,New York:NY
- Siregar,Sofyan(2010). **Statistik Deskriptif untuk Penelitian**, Jartaka: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2012).**Metode Penelitian Bisnis**. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, (2013), **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: alfabeta
- Tjiptono, F (2007), **Manajemen Jasa**. Yogyakarta :Andy Offset
- (2008), **Service Management Mewujudkan Layanan Prima**. Edisi II, Yogyakarta: C.V Andy Offset
- Setiawan, Ryan Agung. (2014). **“Analisis Pengaruh Promoso Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : “Waroeng Spesial).**
- Yamit,Zulian. (2010). **Manajemen Kualitas Produk & Jasa**. Yogyakarta. Ekonisia.
- Yunus dan Budiyanto. (2014). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Narita Hotel Surabaya.**