

Hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ja'far Medika

Ria Rosita*, Hery Sawiji, Patni Ninghardjanti

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: riarosita@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, (2) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien, dan (3) pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah menjalani rawat inap di RSUD Ja'far Medika sejumlah 859 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, untuk jumlah dihitung dengan rumus *Slovin* dan diperoleh sejumlah 90 sampel. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan uji prasyarat: uji normalitas, uji linieritas dan uji multikolinieritas. Hasil penelitian ini yaitu: (1) Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dibuktikan dengan $t_{hitung} 5,601 > t_{tabel} 1,987$. (2) Terdapat pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dibuktikan $t_{hitung} 3,887 > t_{tabel} 1,987$. (3) Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dibuktikan dengan $F_{hitung} 348,664 > F_{tabel} 2,709$. Temuan lain yang diperoleh dari penelitian ini yaitu hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan $\hat{Y} = -3,035 + 0,443X_1 + 0,433X_2$, sumbangan efektif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 52,807% dan fasilitas terhadap kepuasan pasien sebesar 36,103. Uji determinasi diperoleh hasil sebesar 0,889 yang artinya kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 88,9%, sedangkan 11,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Keywords : kepuasan konsumen; mutu pelayanan; sarana

Abstract

This study investigates the influence of service quality and facilities on inpatient satisfaction at Ja'far Medika General Hospital in Karanganyar. A quantitative approach is employed, with data collected through questionnaires from patients who underwent inpatient treatment (n = 859). The sample size (n = 90) is determined using the Slovin formula and simple random sampling. Multiple linear regression analysis, preceded by tests for normality, linearity, and multicollinearity, is used for data analysis. Key findings are as follows: (1) Service Quality (X_1): There is a significant influence on patient satisfaction (t-value = 5.601, p < 0.05). (2) Facilities (X_2): Facilities also significantly impact patient satisfaction (t-value = 3.887, p < 0.05). (3) Combined Influence:

* Corresponding author

Citation in APA style: Rosita, R., Sawiji, H., and Ninghardjanti, P. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ja'far Medika Karanganyar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 8(3), 253-258. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i3.78434>

Considering both service quality and facilities, there is a significant impact on patient satisfaction (F -value = 348.664, $p < 0.05$). The multiple linear regression equation is $\hat{Y} = -3.035 + 0.443X_1 + 0.433X_2$. Service quality contributes 52.807% to patient satisfaction, while facilities contribute 36.103%. The determination coefficient (R -squared) of 0.889 indicates that service quality and facilities collectively explain 88.9% of patient satisfaction, with 11.1% influenced by other variables.

Keywords: consumer satisfaction; service quality; tools

Received August 31, 2023; Revised September 3, 2023; Accepted September 16, 2023;
Published Online Mei 1, 2024.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i3.78434>

Pendahuluan

Persaingan bisnis pada era globalisasi saat ini semakin ketat. Hal tersebut menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan agar dapat bersaing secara kompetitif terhadap pelaku usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan produk atau jasa dan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing usaha. Setiap pelanggan mempunyai harapan yang berubah-ubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan harus disesuaikan. Pelanggan cenderung akan membandingkan kualitas produk atau jasa dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan satu dengan perusahaan lainnya. Ngo dan Nguyen (2016) berpendapat bahwa suatu perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya harus berfokus pada pelanggan dan membangun hubungan dengan pelanggan. Pendapat lain dikemukakan oleh Naini dkk. (2022) bahwa jika produk tidak memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan kecewa dan meninggalkan perusahaan.

Persaingan bisnis terjadi pada semua bidang usaha, salah satunya adalah bidang kesehatan. Persaingan bisnis dibidang kesehatan sejalan dengan cara pandang masyarakat terhadap kesehatan juga mengalami perubahan. Masyarakat semakin sadar untuk mengupayakan kesehatan baik secara mandiri ataupun melalui fasilitas kesehatan. Karena hal tersebut, banyak rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik mereka untuk menarik pelanggan mereka, yaitu pasien. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, pasien akan merasa puas sehingga akan kembali apabila membutuhkan bantuan medis di dikemudian hari. Salah satu rumah sakit yang berusaha memberikan pelayanan terbaik mereka adalah Rumah Sakit Umum Ja'far Medika Karanganyar. Berdasarkan hasil penilaian standar pelayanan minimal yang dilakukan, RSUD Ja'far Medika masih belum sepenuhnya memenuhi standar. Masih terdapat beberapa aspek pelayanan dan fasilitas yang belum memenuhi standar, dibuktikan masih banyak pengunjung rumah sakit dan pasien yang mengeluhkan kondisi toilet yang kurang bersih, waktu pelayanan dokumen rekam medis yang lama, sehingga pasien merasa kebutuhannya tidak terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Daryanto dan Setyobudi (2014) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Sedangkan menurut Tjiptono (2015, hlm.23) bahwa "kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya". Menurut Tjiptono (2014) yang mengutip temuan Hawkins dan Lonney, indikator pembentuk kepuasan pelanggan adalah: (1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk atau jasa dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. (2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali dalam rangka menggunakan ulang suatu produk atau jasa. (3) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk mengenalkan dan merekomendasikan produk atau jasa kepada teman dan keluarga.

Lupiyoadi (2014, hlm.197) mendefinisikan "kualitas pelayanan adalah sebagai seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen dengan segera". Pendapat lain

dikemukakan oleh Haliza dkk. (2020, hlm.4) “kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diberikan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik”.

Menurut Listiyono (2015) 5 dimensi kualitas yang biasa digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan, yaitu: Pertama, keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. Hal ini berpedoman pada konsistensi penyelenggaraan pelayanan apakah telah sesuai dengan yang dijanjikan. Kepastian dalam layanan sangat penting karena dengan adanya kepastian layanan akan tercipta kepercayaan antara pengguna layanan dengan penyedia layanan. Kedua, ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan penyelenggaraan layanan yang tepat waktu. Hal ini merujuk pada ketanggapan petugas pelayanan dalam melayani pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman. Ketiga, jaminan dan kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Keempat perhatian (*empathy*) merupakan kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpati, dan mencoba menyelesaikan masalah dari perspektif orang lain. Kelima, bukti fisik (*tangibles*) adalah fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pemberi layanan. Aspek ini berkaitan dengan hal-hal yang dapat dilihat secara langsung menggunakan mata, seperti fasilitas ruang inap, penampilan tim medis dan karyawan, sistem komputerisasi yang memudahkan alur informasi.

Menurut Tjiptono (2014) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Sedangkan menurut Subroto (2013, hlm.22) “Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang”. Indikator fasilitas menurut Tjiptono (sebagaimana dikutip Mahendra, 2018) ada 4 indikator yaitu (1) Pertimbangan/perencanaan spasial meliputi aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya. (2) Perencanaan ruangan, unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan rumah sakit, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain. (3) Perlengkapan dan perabot yang berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa. (4) Unsur pendukung lainnya seperti: toilet, wifi, tempat lokasi makan minum dan lain sebagainya.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Ja'far Medika Karanganyar yang beralamat di Desa Munggur RT 09 RW 04, Kecamatan Mojogedang, Kabupaten Karanganyar. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang atau pernah menjalani rawat inap RSU Ja'far Medika Karanganyar.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. menurut Sugiyono (2017, hlm.8) metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai “metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Dalam penelitian ini populasi berjumlah 859 orang dan dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sampel sejumlah 90 orang responden. Pemilihan responden menggunakan teknik *simple random sampling*. *Simple random sampling* merupakan “teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel” (Darmawan, 2013, hlm.146). Uji prasyarat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolinieritas. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, uji determinasi (R^2).

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yang terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2), sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien (Y). Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dibantu dengan aplikasi SPSS versi 24, dan diperoleh hasil *Asymp. Sig* $0,067 > 0,05$, jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Untuk uji linieritas menunjukkan hasil *deviation from linearity* sebesar $0,465 > 0,05$ dan $0,057 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 dan X_2 linier terhadap

variabel Y. Sedangkan Uji multikolinieritas menunjukkan hasil *tolerance* $0,125 > 0,1$ dan *variance inflation factor (VIF)* $7,997 < 10$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -3,035 + 0,443X_1 + 0,433X_2$$

Dari hasil persamaan linier berganda diatas, dapat diinterpretasikan yang pertama nilai konstanta sebesar -3,035 berarti apabila nilai variabel bebas sama dengan nol atau tidak ada kualitas pelayanan dan fasilitas, maka nilai variabel terikat atau kepuasan pasien akan turun sebesar -3,035. Kedua koefisien regresi $X_1 = 0,443$ berarti setiap ada kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar satu poin, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,433. Dan yang ketiga koefisien regresi $X_2 = 0,433$ berarti setiap ada kenaikan variabel fasilitas sebesar satu poin, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,433.

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5%, dan $df = n - (k - 1)$ jadi $df = 90 - (3 - 1) = 88$ sehingga diperoleh hasil t_{tabel} sebesar 1,987.

Hipotesis:

- H_0 = Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Ja'far medika Karanganyar.
- H_1 = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Ja'far medika Karanganyar.
- H_0 = Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Ja'far medika Karanganyar.
- H_2 = Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Ja'far medika Karanganyar.

Berikut hasil analisis Uji t dengan bantuan program SPSS versi 24:

Tabel 1
Hasil Uji t

Model	t	Sig.
Kualitas Pelayanan	5.601	.000
Fasilitas	3.887	.000

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa nilai Sig. untuk Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah $0,000 < 0,005$ dan nilai $t_{hitung} 5,601 > t_{tabel} 1,987$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Selanjutnya diketahui nilai Sig. untuk Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah $0,000 < 0,005$ dan nilai $t_{hitung} 3,887 > t_{tabel} 1,987$. Maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. F_{tabel} menggunakan taraf signifikansi 5% dan $F_{tabel} = F(k;n-k) = F(3,87) = 2,709$.

Hipotesis:

- H_0 = Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Ja'far medika Karanganyar.
- H_1 = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Ja'far medika Karanganyar.

Berikut hasil analisis regresi linier berganda untuk uji F:

Tabel 2
Hasil Uji F

Model	F	Sig.
1 Regression	348.664	.000 ^b

Berdasarkan tabel 2, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai $F_{hitung} 348,664 > F_{tabel} 2,709$. Maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) berpengaruh secara simultan/bersama-sama terhadap kepuasan pasien (Y).

Uji koefisien determinasi atau *R-Square* (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. pada penelitian ini, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943 ^a	.889	.887	.771

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

Berdasarkan data pada tabel 3 diperoleh nilai *R-Square* (R^2) sebesar 0,889 yang artinya pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara simultan/bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 88,9%. Sedangkan sebanyak 11,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat dijabarkan pembahasan sebagai berikut: Yang **pertama** yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum ja'far medika karanganyar. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, pernyataan ini dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi yang lebih kecil yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,601 > t_{tabel} 1,987$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Surasdiman (2019) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Pengetahuan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng”. Pada penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 341 responden dan diperoleh nilai signifikansi $0,001 < 0,005$ dan nilai $t_{hitung} 4,424 > 2,251$ sehingga disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Kedua yaitu pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum ja'far medika karanganyar. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, pernyataan ini dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi yang lebih kecil yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3,887 > t_{tabel} 1,987$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Faiturohmi dan Pramudyo (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tempel I Sleman”. Pada penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dan diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ sehingga disimpulkan terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Ketiga yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum ja'far medika karanganyar. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, pernyataan ini dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi yang lebih kecil yaitu sebesar 0,000 dan nilai $F_{hitung} 348,664 > F_{tabel} 2,709$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ronaldi dkk. (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman”. Pada penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dan diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ dan nilai $F_{hitung} 56,292 > F_{tabel} 3,09$ sehingga disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan pada data yang telah terkumpul dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka terdapat tiga simpulan dari penelitian ini yaitu yang pertama terdapat pengaruh positif yang signifikan dari Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Ja'far Medika Karanganyar, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 5,601 > t_{tabel} 1,987$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kedua terdapat pengaruh positif yang signifikan dari Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Ja'far Medika Karanganyar, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 3,887 > t_{tabel} 1,987$. Maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Ketiga terdapat pengaruh positif yang signifikan dari Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Ja'far Medika Karanganyar, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $F_{hitung} 348,664 > F_{tabel} 2,709$. Maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain: 1) Jumlah responden yang terbatas, dikarenakan tidak semua pasien bersedia mengisi kuesioner. 2) Kurangnya pemahaman responden terhadap butir pernyataan. Hal ini dikarenakan sebagian responden berusia lanjut sehingga diperlukan penjelasan ulang atas item pernyataan pada kuesioner. 3) Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner dimana jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.

Daftar Pustaka

- Darmawan. (2013). *Metode penelitian kuantitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media.
- Haliza, L. N., Purwanti, I., Wicaksono, A. Y., & Lailyningsih. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (Studi pada Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan). *Jurnal Melati*, 36(3), 131-141.
- Listiyono, R. A. (2015). *Studi deskriptif tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto pasca menjadi Rumah Sakit Tipe B* (Skripsi Thesis, Universitas Airlangga). Retrieved from <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/15968>
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi*. Salemba Empat.
- Mahendra, Y. S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kutorejo Mojokerto. *Jurnal Ekonomi Bisnis JEB17*, 5(1).
- Naini, N. F., Santoso, S., Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The effect of product quality, service quality, customer satisfaction on customer loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34-50. <https://dx.doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Ngo, V. M., & Nguyen, H. H. (2016). The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: An investigation in Vietnamese retail banking sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), 103-116. <http://dx.doi.org/10.7441/joc.2016.02.08>
- Pramudyo, A., & Faiturohmi, F. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tempel I Sleman. *Prima Ekonomika*, 11(2), 81-99.
- Ronaldi, S., Salfadri, & Hadya, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. *Matua Jurnal*, 4(1), 29-38.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Surasdiman, Ilyas, G. B., & Azis, M. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *Yume: Journal of Management*, 2(1). <https://doi.org/10.37531/yum.v2i1.360>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan puas? Tak cukup!*. CV. Andi Offset.