

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUMAH SAKIT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PASIEN RSUD LABUANG BAJI  
KOTA MAKASSAR SULAWESI SELATAN)**

**Siti Fadhilah Azzahrah<sup>1</sup>, Era Agustina Yamini**

Prodi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta

Email: [fadhilhaha16@gmail.com](mailto:fadhilhaha16@gmail.com)

**Abstract**

*In the current era of development, there are more and more companies engaged in services, one of which is hospital. In these companies, customer satisfaction is an important thing that can support the company to achieve its goals. Efforts that can be made to maintain customer satisfaction are by providing good service along with complete facilities. The better the quality of service and facilities provided, the more consumers will feel satisfied with the services offered. This research was conducted to determine the influence of the services and facilities quality provided by the hospital on customer satisfaction. In this study, researchers used quantitative methods with a non-probability approach through purposive sampling technique. A total of 50 respondents are used as the sample, all of whom are consumers of RSUD Labuang Baji Makassar. Researchers collected data using a closed questionnaire, and then the results were analyzed through Microsoft Excel 2010 and SPSS software version 25.0. All question items for each variable were declared valid since the result of  $R_{count}$  was higher than  $R_{table}$ . It means all question items could be used in the study. The results of the reliability test of all question items on each variable also stated reliable results, and this can be seen from the Cronbach's alpha value which is more significant than 0.007. The two test results also show that (1) service quality has a positive effect on customer satisfaction (2) facilities have a positive impact on customer satisfaction (3) customer satisfaction and facilities simultaneously or together have a positive impact on customer satisfaction.*

**Keyword:** *Service Quality; Facilities; Customer Satisfaction.*

## **Pendahuluan**

Perkembangan zaman saat ini semakin banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sehingga semua perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa yang mereka jual dan fasilitas yang mereka berikan. Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik merupakan hal yang penting, karena akan mendukung perusahaan jasa dalam mencapai tujuannya. Menurut Evanjelina (2018), semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan, maka akan menimbulkan penilaian yang baik dari konsumen dan juga membuat konsumen merasa nyaman yang berujung pada kepuasan konsumen. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi (Panjaitan dkk, 2016).

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI., 2016). Dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk memudahkan konsumen dan mendukung kenyamanan konsumen, maka segala fasilitas yang ada harus diperhatikan terutama yang berkaitan dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung (Harfika dkk, 2017).

Menurut Panjaitan dkk (2016), kepuasan pasien terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan di mana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Standar perbandingan di dalam pelayanan adalah harapan dari konsumen dengan kenyataan, kepuasan dan ketidakpuasan dari respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan mutu pelayanan yang dirasakan (Aryska, 2017). Menurut Didin.F & Anang. F. (2019:210), kepuasan konsumen adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima). Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh.

## **Tinjauan Teoretis**

Menurut Peter.J & Olson.J (2018:6), perilaku konsumen (*consumer behavior*) sebagai dinamika interaksi antara pengaruh dan kesadaran, perilaku, dan lingkungan dimana manusia

melakukan pertukaran aspek-aspek kehidupan. Dengan kata lain, perilaku konsumen melibatkan pemikiran dan perasaan yang mereka alami serta tindakan yang mereka lakukan dalam proses konsumsi. Hal itu juga mencakup segala hal pada lingkungan yang memengaruhi pemikiran, perasaan, dan tindakan tersebut. Perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan, proses, dan hubungan sosial yang dilakukan individu, kelompok, atau organisasi dalam mendapatkan, menggunakan suatu produk atau jasa sebagai suatu akibat dari pengalamannya dengan produk, pelayanan, dan sumber-sumber lainnya (Budi Rahayu. 2017).

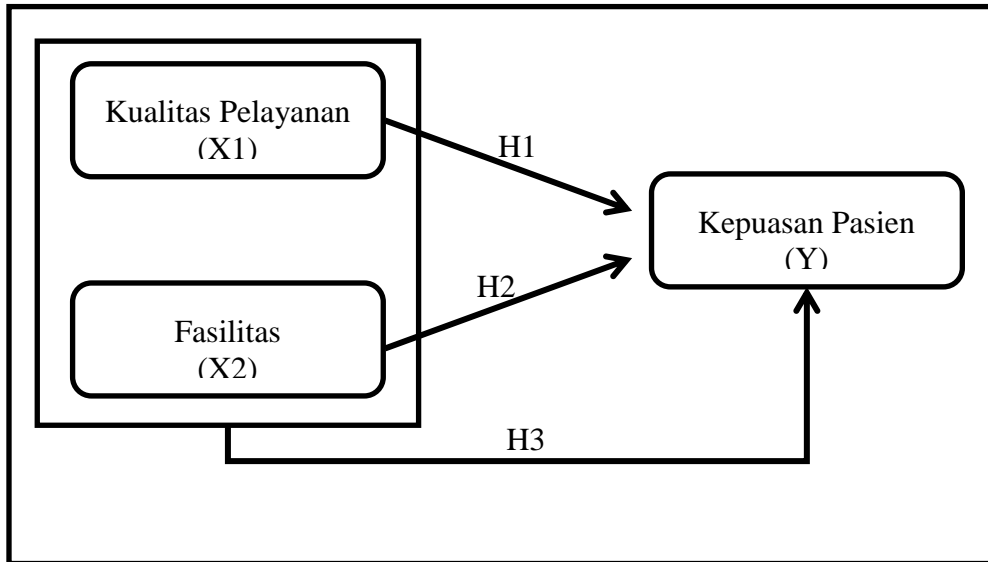
Kualitas pelayanan merupakan konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan pelayanan yang melibatkan semua yang ada didalam suatu organisasi atau perusahaan (Aryska. 2017). Kualitas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai (Setiawan. 2014).

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung (Harfika dkk. 2017). Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pasien untuk mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan rumah sakit (Indrayani. 2018).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai kepuasan yang merupakan ungkapan perasaan yang menyatakan kesenangan ataupun kekecewaan seseorang setelah membandingkan antara harapan atau persepsi yang dirasakannya (Ridwan dkk. 2015). Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan merupakan nilai keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat mutu pelayanan memenuhi harapan pelanggan (Aryska. 2017).

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka di atas, maka model penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Gambar 1. Model Penelitian**



Hipotesis:

H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H<sub>2</sub> : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

### **Metodologi Penelitian**

Metode pengumpulan data merupakan cara memperoleh data dengan se jelas-jelasnya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dan telah kembali kepada peneliti. Menurut Sugiyono (2016:142), kuesioner yaitu metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup, di mana setiap item pertanyaan disediakan 5 alternatif jawaban sehingga data dapat dihitung dan untuk memudahkan responden dalam memberikan jawaban. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Likert*. Instrumen *Skala Liker* yaitu: sangat setuju (SS) skor 5, setuju (S) skor 4, kurang setuju (KS) skor 3, tidak setuju (TS) skor 2, sangat tidak setuju (STS) skor 1.

Dalam penelitian ini, yang menjadi target populasi adalah konsumen yang pernah memakai jasa di RSUD Labuang Baji Makassar. Sampel dalam penelitian ini melibatkan 50

responden yang pernah memakai jasa di RSUD Labuang Baji Makassar dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pengambilan sampel.

Uji validitas yaitu uji yang dimaksud untuk mengetahui sejauhmana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur (Wibowo & Wulandari, 2020). Valid tidaknya alat pengukur bergantung pada mampu tidaknya alat pengukur tersebut memperoleh tujuan yang akan diukur. Pengujian untuk membuktikan valid dan tidaknya item-item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat hasil dari *corrected item total correlation*. Item-item kuesioner dinyatakan valid apabila  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 (Wibowo & Wulandari, 2020:42).

Menurut Wibowo & Wulandari (2020:61), uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Data dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,07$ .

Model regresi linear berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dan variabel dependen. Di dalam penggunaan analisis ini, beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya jika suatu kondisi terjadi (Wibowo & Wulandari, 2020:159-160).

Uji parsial (Uji  $t$ ) yaitu pengujian yang dilakukan untuk menentukan signifikan tidaknya masing-masing nilai koefisien regresi independen variabel secara individual atau sendiri-sendiri (Wibowo & Wulandari, 2020:132). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Menurut Wibowo & Wulandari (2020:133), uji simultan (Uji  $f$ ) yaitu pengujian yang dilakukan untuk menentukan signifikan tidaknya keseluruhan variabel independen secara bersama (simultan) terhadap variabel dependen. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 5% (0,05), maka  $H_a$  diterima atau menolak  $H_o$ . Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 5% (0,05), maka  $H_a$  ditolak atau menerima  $H_o$ .

Menurut Wibowo & Wulandari (2020:152), Koefisien Determinasi disebut juga nilai *R Square* ( $R^2$ ), nilai yang digunakan untuk melihat sejauhmana model yang terbentuk dapat

menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai ini merupakan ukuran kecepatan atau kecocokan garis regresi yang diperoleh dari pendugaan data yang diobservasi atau diteliti. Nilai  $R^2$  dapat diinterpretasikan sebagai persentase nilai yang menjelaskan keragaman nilai Y, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## Hasil dan Pembahasan

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengolah data adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS 25.0. Hasil uji validitas dari setiap pertanyaan pada variabel yang sudah diolah dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP1	0,497	0,285	Valid
	KP2	0,681		
	KP3	0,724		
	KP4	0,673		
	KP5	0,739		
	KP6	0,613		
	KP7	0,671		
	KP8	0,642		
	KP9	0,644		
	KP10	0,780		
	KP11	0,743		
	KP12	0,802		
	KP13	0,792		
	KP14	0,699		
	KP15	0,672		
	KP16	0,507		
	KP17	0,710		
	KP18	0,758		
	KP19	0,747		
	KP20	0,830		
	KP21	0,811		
	KP22	0,756		
Fasilitas	F1	0,836	0,285	Valid
	F2	0,772		
	F3	0,742		
	F4	0,677		
	F5	0,590		
	F6	0,640		
	F7	0,748		
	F8	0,766		

	F9	0,805		
	F10	0,857		
	KK1	0,790		
Kepuasan Konsumen	KK2	0,874	0,285	Valid
	KK3	0,865		
	KK4	0,799		

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 (2020)*

Hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari pada *r* tabel (0,285). Dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner yang berjumlah 36 pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas Penerimaan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,951	0,07	Reliabel
Fasilitas	0,908	0,07	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,85	0,07	Reliabel

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 (2020)*

Hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,07. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial (t)**

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	t-hitung	Sig
(Constant)	4,097	2,620	0,12
X1_Kualitas Pelayanan	0,126	6,434	,000
X2_Fasilitas	0,296	8,281	,000

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 (2020)*

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda di atas telah diperoleh hasil koefisien regresi, maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:  $Y = 4,097 + 0,126X_1 + 0,296X_2 + e$ . Pada persamaan regresi di atas, konstanta memiliki nilai sebesar 4,097 ini menunjukkan jika  $X_1$  (kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (fasilitas) bernilai nol atau tidak berubah, maka  $Y$  (kepuasan konsumen) memiliki nilai sebesar 4,097.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 3 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

memiliki pengaruh sebesar 0,126. Sedangkan untuk hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima hal ini dibuktikan oleh besarnya nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,434 > 2,011 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa  $H_2$  diterima hal ini dibuktikan oleh besarnya nilai  $t_{hitung}$  sebesar 8,281 > 2,011 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan hasil analisis regresi linear menunjukkan bahwa hubungan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh sebesar 0,296. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, artinya semakin baik fasilitas maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

**Tabel 4. Hasil Uji Simultan (f)**

Hipotesis	f-hitung	Sig
H3	33,570	,000

*Sumber : Data diolah dengan SPSS 25 (2020)*

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji f) terbukti bahwa  $H_3$  diterima hal ini dibuktikan oleh besarnya nilai  $F_{hitung}$  33,570 >  $F_{tabel}$  3,191 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan sampel sebanyak 50 responden dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan konsumen di RSUD Labuang Baji Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
2. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.



## Daftar Pustaka

- Aryska, Metha. 2017. *Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru)*.
- Didin, F., & Anang, F. 2019. *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Depkes, Permenkes RI, No.72/2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Evanjelina Manu L, Felisitas. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta.
- Harfika, Jarliyah & Abdullah, Nadiya. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*.
- Indrayani, Tri Irfani. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah*.
- Panjaitan, Januar Efendi & Yuliati, Ai Lili. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*.
- Peter, J Paul., & Olson, Jerry C. 2018. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ridwan, Ivani & Saftarina, Fitria. 2015. *Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien*.
- Setiawan, Riyan Agung. 2014. *Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&DI*. Bandung: Alfabeta.
- Tanama P, Budi Rahayu. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Denpasar.
- Wibowo, Agung Edy., & Wulandari, Yulianti. 2020. *SPSS dalam Riset Layanan Jasa dan Kesehatan*. Yogyakarta: Gava Media.