



## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten

Adjuardi Jaffar Sidik

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

Ade Yusuf

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

Alamat: Jalan Surya Kencana No 1 Pamulang Tangerang Selatan

[adjuardi1105@gmail.com](mailto:adjuardi1105@gmail.com) , [dosen02604@unpam.ac.id](mailto:dosen02604@unpam.ac.id)

**Abstrak.** *This study aims to determine the influence of service quality, location, and facilities, both partially and simultaneously on consumer satisfaction at the Pratama Suma Medika Clinic, Pasar Kamis, Tangerang Regency, Banten. The method used is quantitative, the sampling technique uses the Slovin formula with a sample size of 100 respondents. Data analysis techniques using validity tests, reliability, classical assumption tests, simple linear regression analysis, multiple linear regression, correlation coefficients, determination coefficients, t-test hypothesis tests, and f-tests. The results of this study indicate that partially the results of the simple linear regression test of service quality on consumer satisfaction obtained the regression equation  $Y = 17.135 + 0.606X_1$  and service quality has a significant positive effect on consumer satisfaction. This can be proven by  $t_{count} > t_{table}$  ( $7.456 > 1.984$ ). The results of simple linear regression of location on consumer satisfaction obtained the regression equation  $Y = 21.528 + 0.498X_2$ , Location has a significant positive effect on Consumer Satisfaction can be proven that  $t_{count} > t_{table}$  ( $6.479 > 1.984$ ). The results of simple linear regression of facilities on consumer satisfaction obtained the regression equation  $Y = 9.727 + 0.769X_3$ , Facilities have a significant positive effect on Consumer Satisfaction can be proven that  $t_{count} > t_{table}$  ( $6.479 > 1.984$ ), from Simultaneously Service Quality, Location, and Facilities have a significant effect on Consumer Satisfaction with the regression equation  $Y = 6.125 + 0.148X_1 + 0.114X_2 + 0.596X_3$ , And the results of the hypothesis test obtained the value of  $f_{count} > f_{table}$  ( $47.170 > 2.699$ ).*

**Keywords:** *Service Quality; Location; Facilities; Customer Satisfaction*

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas, baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten. Metode yang digunakan adalah kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dengan menggunakan uji validitas, reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, regresi linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis uji t, dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial hasil Uji regresi linear sederhana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diperoleh persamaan regresi  $Y = 17.135 + 0.606X_1$  dan kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7.456 > 1.984$ ). Hasil regresi linear sederhana lokasi terhadap kepuasan konsumen diperoleh persamaan regresi  $Y = 21.528 + 0.498X_2$ , Lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dapat dibuktikan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6.479 > 1.984$ ). Hasil regresi linear sederhana fasilitas terhadap kepuasan konsumen diperoleh persamaan regresi  $Y = 9.727 + 0.769X_3$ , Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dapat dibuktikan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6.479 > 1.984$ ), dari Secara simultan Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan persamaan regresi  $Y = 6.125 + 0.148X_1 + 0.114X_2 + 0.596X_3$ , Dan hasil uji hipotesis diperoleh nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $47.170 > 2.699$ ).

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan; Lokasi; Fasilitas; Kepuasan Konsumen*

### PENDAHULUAN

Dalam dunia kesehatan, pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Selain itu, lokasi klinik juga memegang peranan penting. Lokasi yang strategis mempermudah aksesibilitas konsumen, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Fasilitas yang lengkap dan nyaman, seperti ruang tunggu yang memadai, alat kesehatan modern, dan kebersihan yang terjaga, juga menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam memenuhi harapan konsumen.

Dalam penelitian Asti dkk (2024:131) mengenai Survei kepuasan konsumen pada klinik pratama sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang bersifat publik juga berdasarkan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 pada Pasal 1 Ayat (1), "Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun". Survei

***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten***

kepuasan konsumen merupakan kegiatan pengukuran komprehensif terkait tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan kepada konsumennya

**Tabel 1. 1 Jumlah Pasien Di Klinik Suma Medika 2022-2024**

Bulan	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
Januari	2.678	3.413	3.052
Febuari	2.345	2.987	3.043
Maret	2.444	3.245	2.756
April	2.657	3.765	2.343
Mei	1.998	3.235	2.114
Juni	2.221	3.004	1.987
Juli	2.356	3.098	1.753
Agustus	2.771	3.114	1.657
September	2.987	3.212	1.543
Oktober	2.873	3.005	1.432
November	2.456	3.131	1.467
Desember	2.389	3.011	1.399
<b>Jumlah</b>	<b>25.335</b>	<b>35.109</b>	<b>24.546</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>2.111</b>	<b>2.926</b>	<b>2.045</b>

*Sumber : Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis*

Berdasarkan data dari Tabel 1.4 mengenai jumlah pasien Klinik Suma Medika pada tahun 2022 hingga 2024, terlihat adanya fluktuasi jumlah pasien setiap bulan. Pada tahun 2022, jumlah pasien bervariasi antara 1.998 hingga 2.987 pasien per bulan. Tahun 2023 menunjukkan peningkatan yang signifikan, dengan jumlah pasien rata-rata lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya. Misalnya, pada Januari 2023 tercatat 3.413 pasien, meningkat sebanyak 735 pasien (kenaikan 21.87%) dibandingkan Januari 2022 yang hanya 2.678 pasien. Secara keseluruhan, sepanjang tahun 2023, jumlah pasien mengalami kenaikan setiap bulannya dengan total kenaikan terbesar pada bulan April (kenaikan 1.108 pasien atau 41.74%). Namun, pada tahun 2024, terdapat penurunan yang cukup signifikan dibandingkan tahun 2023. Sebagai contoh, pada Januari 2024, jumlah pasien turun menjadi 3.052, yang berarti ada penurunan 361 pasien (penurunan 10.58%) dibandingkan Januari 2023. Penurunan terbesar tercatat pada bulan September 2024 dengan penurunan 1.669 pasien (penurunan 51.97%) dibandingkan bulan yang sama pada tahun 2023

**Tabel 1. 2 Pra-survey Kepuasan Konsumen Tahun 2024**

No	Pertanyaan Y	Jawaban				Responden
		Iya		Tidak		
		Orang	%	Orang	%	
1	Pengetahuan ( <i>kognitif</i> )					
	Saya memiliki pengetahuan yang baik tentang Klinik Pratama Suma Medika	47	45.59	50	54.41	97
	Saya memahami jenis pelayanan yang ada pada Klinik Pratama Suma Medika	40	38.8	57	61.2	97
	Saya mengetahui prosedur penyelesaian komplain atau masalah yang terkait dengan layanan	50	48.5	47	51.5	97
2	Emosi ( <i>afektif</i> )					
	Saya senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Suma Medika	60	58.2	37	41.8	97
	Semua pelayanan yang diberikan Klinik Pratama Suma Medika sesuai dengan SOP yang ditentukan oleh pihak Manajemen.	27	26.19	70	73.81	97

***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten***

No	Pertanyaan Y	Jawaban				Responden
		Iya		Tidak		
		Orang	%	Orang	%	
	Saya merasa tenang dan nyaman ketika berinteraksi dengan produk/layanan ini	90	87.3	7	12.7	97
	Saya merasa dihargai dan diperhatikan saat menggunakan produk/layanan ini.	50	48.5	47	51.5	97
3	Tindakan (konatif)					
	Saya akan tetap mengunjungi Klinik Pratama Suma Medika jika Ingin berobat.	80	77.6	17	22.4	97
	Saya termotivasi dan berpartisipasi dalam promosi atau tawaran yang disediakan oleh Klinik Pratama Suma Medika	45	43.65	52	56.34	97
	Saya merasa terdorong untuk merekomendasikan produk/layanan ini kepada orang lain	55	51.7	42	48.3	97

*Sumber : Data Pra-Survey Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis*

Berdasarkan data dari Tabel 1.1 mengenai kualitas pelayanan Klinik Suma Medika Pasar Kamis Tahun 2024, terdapat variasi dalam responden yang merasa puas atau tidak puas terhadap klinik ini. Pada pengetahuan, pernyataan pertama, 47 orang (45.59%) memiliki pengetahuan yang baik tentang klinik, sementara 50 orang (54.41%) merasa tidak mengetahui tentang klinik ini, dengan selisih 3 orang, menunjukkan bahwa responden kurang mengetahui informasi tentang klinik. Pada pernyataan kedua, 40 orang (38.8%) merasa mengetahui pelayanan yang tersedia di klinik, sementara 57 orang (61.2%) merasa tidak, dengan selisih 17 orang, juga menunjukkan penurunan pengetahuan konsumen tentang pelayanan di klinik. Pernyataan ketiga, 50 orang (48.5%) merasa mengetahui prosedur pelayanan komplain yang tersedia di klinik, sementara 47 orang (51.2%) merasa tidak, dengan selisih 3 orang, menunjukkan kenaikan pengetahuan konsumen tentang pelayanan di klinik. Pada bagian emosi, pernyataan keempat terdapat 60 orang (58.2%) merasa senang dengan pelayanan yang diberikan klinik, dengan selisih 23 orang lebih banyak yang merasa pelayanannya baik, menandakan kenaikan perasaan senang saat berkunjung ke klinik. Namun, pada pernyataan kelima, hanya 27 orang (26.19%) yang merasa pelayanan dijalankan sudah sesuai dengan SOP, sementara 70 orang (73.81%) merasa pelayanan yang diterapkan belum sesuai dengan SOP yang berlaku. Dengan selisih 43 orang, yang menunjukkan penurunan signifikan dalam penerapan pelayanan yang sesuai SOP. Pernyataan keenam, terdapat 90 orang (87.3%) merasa tenang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan klinik, dengan selisih 83 orang lebih banyak yang merasa pelayanannya baik, menandakan kenaikan perasaan tenang dan nyaman saat berkunjung ke klinik. Pernyataan ketujuh, sebanyak 50 orang (48.5%) merasa dihargai dan diperhatikan saat menggunakan layanan di klinik, sementara 47 orang (51.2%) merasa tidak, dengan selisih 3 orang, menunjukkan kenaikan sikap pelayanan klinik dalam menghargai konsumen. Pada bagian tindakan, pernyataan kedelapan terdapat 80 orang (77.6%) yang akan tetap berobat ke klinik ini, dengan selisih 63 orang yang merasa puas dan loyal, menunjukkan kenaikan rasa kepuasan yang signifikan. Namun, pada pernyataan kesembilan, 45 orang (43.65%) merasa ingin mengikuti kegiatan promosi yang diberikan klinik, sementara 52 orang (56.34%) merasa tidak, dengan selisih 7 orang, yang menunjukkan penurunan dalam tingkat keikutsertaan mereka dalam kegiatan promosi klinik. Pada pernyataan kesepuluh, terdapat 55 orang (51,7 %) merasa terdorong untuk merekomendasikan kepada orang lain, sementara 42 orang (48,3%) merasa tidak. Selisih 13 orang menunjukkan bahwa konsumen mempunyai keinginan untuk merekomendasikan klinik ini ke orang lain

**Tabel 1.3 Pra-survey Kualitas Pelayanan Tahun 2024**

No	Pernyataan X1	Jawaban				Responden
		Iya		Tidak		
		Orang	%	Orang	%	
1	Keandalan ( <i>Reliability</i> )					
	Karyawan klinik suma medika memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	27	26.46	70	73.54	97
	Karyawan klinik suma medika dapat menyelesaikan permasalahan pasien	25	24.25	72	75.75	97
2	Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> )					
	Karyawan klinik suma medika memberikan informasi yang jelas	55	53.35	46.65	52	97
	Karyawan klinik suma medika cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien	44	42.68	57.59	53	97
3	Jaminan ( <i>Assurance</i> )					
	Karyawan klinik suma medika memberikan pelayanan jaminan keamanan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien	43	40.42	59.58	54	97
	Karyawan klinik suma medika memiliki pengetahuan yang baik dalam menghadapi permasalahan pasien	35	32.9	67.1	62	97
4	Empati ( <i>empaty</i> )					
	Karyawan Klinik suma medika memberikan perhatian secara penuh kepada pasien	30	28.2	67	71.8	97
	Pelayanan yang di berikan Klinik suma medika tanpa melihat status sosial pasien	47	44.18	50	55.82	97
5	Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> )					
	Klinik suma medika memliki gedung yang baik dan terawat	55	51.7	42	48.3	97
	Ruangan yang bersih dan wangi	70	65.8	27	31.2	97

*Sumber : Data Pra-Survey Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis*

Berdasarkan data dari Tabel 1.1 mengenai kualitas pelayanan Klinik Suma Medika Pasar Kamis Tahun 2024, pernyataan pertama menunjukkan 27 orang (26.46%) yang merasa karyawan klinik memberikan pelayanan sesuai janji, sementara 70 orang (73.54%) merasa tidak demikian, dengan selisih 43 orang. Hal ini mengindikasikan penurunan yang signifikan pada aspek keandalan pelayanan. Untuk pernyataan kedua, 25 orang (24.25%) merasa karyawan dapat menyelesaikan permasalahan pasien, sedangkan 72 orang (75.75%) tidak merasa demikian, dengan selisih 47 orang, menunjukkan penurunan kualitas dalam hal penyelesaian masalah. Pada Daya Tanggap (Responsiveness), pernyataan ketiga menunjukkan 55 orang (53.35%) merasa informasi yang diberikan jelas, dengan selisih 13 orang yang merasa sebaliknya. Ini menunjukkan kenaikan dalam hal daya tanggap informasi. Namun, pada pernyataan keempat, hanya 44 orang (42.68%) yang merasa karyawan klinik cepat tanggap, sementara 53 orang (57.32%) merasa kurang cepat tanggap, dengan selisih 9 orang, yang menunjukkan penurunan dalam kecepatan penanganan keluhan. Dalam aspek Jaminan (Assurance), pada pernyataan kelima, 43 orang (40.42%) merasa ada jaminan keamanan, sementara 59 orang (59.58%) merasa tidak ada, dengan selisih 16 orang yang merasa kurang aman. Begitu pula pada pernyataan keenam, 35 orang (32.09%) merasa karyawan memiliki pengetahuan yang baik, sementara 62 orang (67.01%) merasa sebaliknya, dengan selisih 27 orang, menunjukkan penurunan kepercayaan terhadap pengetahuan karyawan. Pada aspek Empati (Empathy), pernyataan ketujuh menunjukkan 30

***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten***

orang (28.02%) merasa karyawan memberikan perhatian penuh, sementara 67 orang (71.08%) merasa kurang demikian, dengan selisih 37 orang, yang mengindikasikan penurunan dalam perhatian terhadap pasien. Pernyataan kedelapan, meskipun ada 47 orang (44.18%) yang merasa pelayanan bebas dari perbedaan status sosial, 50 orang (55.82%) merasa sebaliknya, dengan selisih 3 orang, yang menunjukkan penurunan pada aspek empati ini. Pada aspek Bukti Langsung (Tangibles), pernyataan kesembilan menunjukkan 55 orang (51.07%) merasa klinik memiliki gedung yang baik dan terawat, dengan selisih 13 orang yang merasa sebaliknya, menunjukkan kenaikan pada kualitas fasilitas fisik klinik. Terakhir, pernyataan kesepuluh menunjukkan 70 orang (65.08%) merasa ruangan klinik bersih dan wangi, sementara 27 orang (31.02%) tidak, dengan selisih 43 orang, yang mengindikasikan kenaikan yang signifikan dalam kualitas kebersihan ruangan.

**Tabel 1. 4 Pra-Survey Lokasi Klinik Suma Medika**

No	Pertanyaan X2	Jawaban				Responden
		Iya		Tidak		
		Orang	%	Orang	%	
1	Kondisi Lingkungan Nyaman					
	Anda merasa nyaman dengan kondisi lingkungan sekitar Klinik Pratama Suma Medika (misalnya kebersihan, keasrian, dan suasana sekitar)	47	45.59	50	54.41	97
	Bagaimana Anda menilai kenyamanan lingkungan sekitar Klinik Pratama Suma Medika dalam mendukung pengalaman Anda selama berkunjung?	40	38.8	57	61.2	97
	Udara di lingkungan Klinik Pratama Suma Medika terasa segar dan bebas polusi	45	43.65	52	56.35	97
2	Arus Perjalanan Menuju Lokasi					
	Seberapa mudah Anda mengakses Klinik Pratama Suma Medika dari lokasi Anda?	60	58.2	37	41.8	97
	Bagaimana Anda menilai kelancaran arus perjalanan menuju Klinik Pratama Suma Medika (misalnya kemacetan, ketersediaan rute, dan jarak)?	27	26.19	70	73.81	97
	Signalisasi atau pengaturan lalu lintas di jalur menuju lokasi cukup efektif	80	77.6	17	22.4	97
	Ketersediaan angkutan umum menuju lokasi memudahkan akses pengunjung	45	43.65	52	56.35	97
3	Keamanan di Sekitar Lokasi					
	Sejauh mana Anda merasa aman di sekitar lokasi Klinik Pratama Suma Medika?	80	77.6	17	22.4	97
	Bagaimana Anda menilai tingkat keamanan lingkungan sekitar Klinik Pratama Suma Medika dalam mendukung kenyamanan Anda?	45	43.65	52	56.34	97
	Terdapat sistem keamanan (seperti CCTV) yang efektif di lokasi	43	40.42	54	59.58	97

*Sumber : Data Pra-Survey Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis*

Berdasarkan data dari Tabel 3 mengenai presurvey mengenai lokasi di Klinik Pratama Suma Medika, terdapat variasi dalam responden yang merasa nyaman atau tidak nyaman terhadap kondisi lingkungan sekitar klinik. Pada Kondisi Lingkungan Nyaman, pada pernyataan pertama, 47 orang (45.59%) merasa nyaman dengan kondisi lingkungan sekitar klinik, sementara 50 orang (54.41%) merasa tidak nyaman, dengan selisih 3 orang, menunjukkan penurunan kenyamanan lingkungan sekitar klinik. Pada pernyataan kedua, 40 orang (38.8%) merasa lingkungan sekitar klinik mendukung kenyamanan pengalaman mereka, sementara 57 orang (61.2%) merasa tidak, dengan selisih 17 orang, juga menunjukkan penurunan kenyamanan yang dirasakan oleh pasien

***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten***

selama berkunjung. Pernyataan ketiga, sebanyak 45 orang (43,65%) merasa udara disekitar baik, sementara 52 orang (56,35%) mengatakan sebaliknya. Pada Arus Perjalanan Menuju Lokasi, pada pernyataan keempat, 60 orang (58.2%) merasa mudah mengakses klinik, dengan selisih 23 orang lebih banyak yang merasa aksesibilitasnya baik, menandakan kenaikan kenyamanan dalam mengakses klinik. Namun, pada pernyataan kelima, hanya 27 orang (26.19%) yang merasa perjalanan menuju klinik lancar, sementara 70 orang (73.81%) merasa terganggu oleh kemacetan, rute yang sulit, atau jarak yang terlalu jauh, dengan selisih 43 orang, yang menunjukkan penurunan signifikan dalam kelancaran perjalanan. Pernyataan keenam, sebanyak 80 orang (77,6%) mengatakan pengaturan lalu lintas cukup efektif, sisanya sebanyak 17 orang (22,4) mengatakan sebaliknya. Pernyataan ketujuh, sebanyak 45 orang (43,65%) mengatakan ketersediaan angkutan umum yang memadai, sisanya sebanyak 52 (56,35) orang mengatakan sebaliknya. Pada Keamanan di Sekitar Lokasi, pada pernyataan kedelapan, 80 orang (77.6%) merasa aman di sekitar lokasi klinik, dengan selisih 63 orang yang merasa aman, menunjukkan kenaikan rasa aman yang signifikan. Namun, pada pernyataan kesembilan, 45 orang (43.65%) merasa tingkat keamanan mendukung kenyamanan mereka, sementara 52 orang (56.34%) merasa tidak, dengan selisih 7 orang, yang menunjukkan penurunan dalam tingkat rasa aman yang memengaruhi kenyamanan mereka. Pernyataan kesepuluh, sebanyak 43 orang (40,42%) mengatakan bahwa sistem keamanan seperti CCTV sangat memadai dan efektif, tetapi sisanya sebanyak 54 orang (59,58) mengatakan sebaliknya

**Tabel 1. 5 Pra-Survey Fasilitas Klinik**

No	Pertanyaan X3	Jawaban				Responden
		Iya		Tidak		
		Orang	%	Orang	%	
1	Prasarana					
	Sejauh mana prasarana di Klinik Pratama Suma Medika memadai untuk kenyamanan Anda (misalnya jalan, pagar, tempat ibadah, toilet)?	45	43.65	52	56.35	97
	Bagaimana Anda menilai kondisi dan ketersediaan prasarana yang ada di Klinik Pratama Suma Medika (misalnya kelayakan jalan, pagar, dan fasilitas lainnya)?	48	46.56	49	53.44	97
2	Perlengkapan Kantor					
	Bagaimana penilaian Anda terhadap perlengkapan kantor yang ada di Klinik Pratama Suma Medika (misalnya meja, kursi, lemari, dan lain-lain)?	55	53.35	42	46.65	97
	Apakah perlengkapan kantor di Klinik Pratama Suma Medika memadai dan mendukung kenyamanan Anda selama berkunjung?	46	44.62	51	55.38	97
3	Peralatan Laboratorium dan Elektronik					
	Apakah peralatan laboratorium dan elektronik di Klinik Pratama Suma Medika berfungsi dengan baik dan memadai?	25	24.25	72	75.76	97
	Sejauh mana kualitas peralatan elektronik (seperti komputer, mesin fotokopi, printer) di Klinik Pratama Suma Medika mempengaruhi kepuasan Anda?	67	64.99	30	35.01	97
4	Bangunan					
	Bagaimana penilaian Anda terhadap kondisi fisik bangunan Klinik Pratama Suma Medika?	90	87.3	7	12.7	97

***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten***

No	Pertanyaan X3	Jawaban				Responden
		Iya		Tidak		
		Orang	%	Orang	%	
	Seberapa nyaman Anda dengan suasana dan kondisi bangunan yang ada di Klinik Pratama Suma Medika?	50	48.5	47	51.5	97
5	Alat Transportasi					
	Apakah ketersediaan alat transportasi di Klinik Pratama Suma Medika memadai untuk mendukung operasional klinik?	0	0	97	100	97
	Sejauh mana alat transportasi (seperti mobil atau motor) yang digunakan di Klinik Pratama Suma Medika berfungsi dengan baik?	0	0	97	100	97

*Sumber : Data Pra-Survey Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis*

Berdasarkan data dari Tabel 1.2 mengenai prasarana Klinik Pratama Suma Medika, terdapat variasi dalam responden yang merasa puas (menjawab "Iya") dan tidak puas (menjawab "Tidak") terhadap kondisi fasilitas yang ada. Pada Prasarana, pada pernyataan pertama, 45 orang (43.65%) merasa prasarana klinik memadai untuk kenyamanan mereka, sementara 52 orang (56.35%) merasa tidak, dengan selisih 7 orang, yang menunjukkan penurunan kualitas prasarana. Pada pernyataan kedua, 48 orang (46.56%) merasa kondisi prasarana memadai, sementara 49 orang (53.44%) merasa tidak, dengan selisih 1 orang, juga menunjukkan penurunan. Pada Perlengkapan Kantor, pernyataan ketiga menunjukkan 55 orang (53.35%) merasa perlengkapan kantor cukup baik, dengan selisih 13 orang yang merasa sebaliknya, menandakan kenaikan pada kualitas perlengkapan kantor. Namun, pada pernyataan keempat, 46 orang (44.62%) merasa perlengkapan kantor memadai, sementara 51 orang (55.38%) merasa tidak, dengan selisih 5 orang, menunjukkan penurunan. Pada Peralatan Laboratorium dan Elektronik, pada pernyataan kelima, hanya 25 orang (24.25%) yang merasa peralatan laboratorium berfungsi dengan baik, sementara 72 orang (75.76%) merasa tidak, dengan selisih 47 orang, menunjukkan penurunan signifikan dalam kualitas peralatan. Namun, pada pernyataan keenam, 67 orang (64.99%) merasa kualitas peralatan elektronik berpengaruh baik terhadap kepuasan mereka, dengan selisih 37 orang yang merasa tidak, menunjukkan kenaikan pada kualitas peralatan elektronik. Pada Bangunan, pernyataan ketujuh menunjukkan 90 orang (87.3%) menilai kondisi fisik bangunan sangat baik, dengan selisih 83 orang yang merasa sebaliknya, yang menunjukkan kenaikan yang signifikan dalam kualitas bangunan. Namun, pada pernyataan kedelapan, hanya 50 orang (48.5%) yang merasa cukup nyaman dengan suasana dan kondisi bangunan, sementara 47 orang (51.5%) merasa tidak nyaman, dengan selisih 3 orang, menunjukkan kenaikan namun dalam jumlah kecil. Pada Alat Transportasi, pada pernyataan kesembilan dan kesepuluh, 97 orang (100%) merasa ketersediaan alat transportasi di klinik tidak memadai dan tidak berfungsi dengan baik, menunjukkan penurunan yang sangat signifikan karena tidak ada responden yang merasa alat transportasi memadai atau berfungsi baik.

## **KAJIAN TEORI**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan, menurut Lubis (2022:7), adalah proses untuk memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam konteks ini, pelayanan adalah titik pertemuan antara uang dan pekerjaan tanpa pelanggan, perusahaan tidak memiliki apa-apa. Perusahaan sangat bergantung pada pelanggan, dan mereka bekerja untuk memenuhi kebutuhan pelanggan karena merekalah yang menjadi sumber pendapatan dan pekerjaan.

### **Lokasi**

Menurut Sianturi dkk (2024:731), Lokasi atau tempat merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan sebuah jasa, karena lokasi memiliki kaitan erat dengan pasar potensial dari penyedia jasa, seperti pusat perbelanjaan atau restoran. Lokasi juga dapat diartikan sebagai area untuk melayani konsumen sekaligus memajang barang dagangan. Oleh karena itu,

***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten***

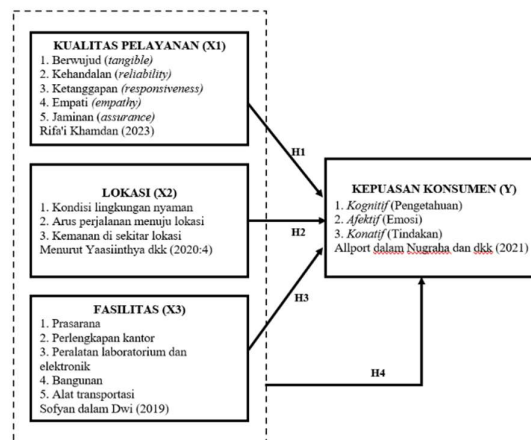
pemilihan lokasi strategis menjadi aspek yang sangat penting untuk menarik pelanggan dan meningkatkan peluang keberhasilan bisnis

### **Fasilitas**

Menurut Maulida dkk (2024:1133) Fasilitas dapat diartikan sebagai elemen fisik atau sumber daya yang tersedia untuk mendukung kegiatan operasional suatu organisasi. Dalam konteks klinik, fasilitas ini mencakup peralatan medis, ruang perawatan, ruang tunggu, serta infrastruktur lainnya yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan keamanan pasien. Fasilitas yang memadai akan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan konsumen karena pasien merasa lebih dihargai dan mendapatkan pelayanan yang optimal

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Prakasa dkk (2024:1221) Kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, karena dapat menjadi modal untuk menarik lebih banyak konsumen serta menciptakan loyalitas. Konsumen yang puas cenderung kembali menggunakan layanan yang sama saat membutuhkan perawatan dan bahkan merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain



**Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir**

### **HIPOTESIS PENELITIAN**

H1 : kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis.

H2 : Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis.

H3 : Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis.

H4 : Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Konsumen Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel secara objektif melalui pengumpulan dan analisis data numerik (Sugiyono, 2017). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur dan mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen



di Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis, Kabupaten Tangerang. Penelitian kuantitatif ini bersifat terstruktur, sistematis, dan direncanakan dengan jelas, dimulai dari perancangan hingga pengumpulan dan analisis data. Metode ini berlandaskan pada filosofi positivisme, yang menekankan pada pengumpulan data yang dapat diukur secara objektif. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarlang langsung kepada konsumen Klinik Pratama Suma Medika untuk memperoleh informasi mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, lokasi, fasilitas, serta tingkat kepuasan mereka. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Variabel Kepuasan Konsumen**

No.	Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Saya memiliki pengetahuan yang baik tentang Klinik Pratama Suma Medika	0,525	0,1966	Valid
2	Saya memahami jenis pelayanan yang ada pada Klinik Pratama Suma Medika	0,410	0,1966	Valid
3	Saya mengetahui prosedur penyelesaian komplain atau masalah yang terkait dengan layanan	0,637	0,1966	Valid
4	Saya senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Suma Medika	0,553	0,1966	Valid
5	Semua pelayanan yang diberikan Klinik Pratama Suma Medika sesuai dengan SOP yang ditentukan oleh pihak Manajemen.	0,679	0,1966	Valid
6	Saya merasa tenang dan nyaman ketika berinteraksi dengan produk/layanan ini	0,565	0,1966	Valid
7	Saya merasa dihargai dan diperhatikan saat menggunakan produk/layanan ini.	0,637	0,1966	Valid
8	Saya akan tetap mengunjungi Klinik Pratama Suma Medika jika Ingin berobat.	0,553	0,1966	Valid
9	Saya termotivasi dan berpartisipasi dalam promosi atau tawaran yang disediakan oleh Klinik Pratama Suma Medika.	0,679	0,1966	Valid
10	Saya merasa terdorong untuk merekomendasikan produk/layanan ini kepada orang lain	0,565	0,1966	Valid

Berdasarkan table 4.9 di atas, diketahui bahwa pernyataan dari variabel Kepuasan Konsumen (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen yang diajukan dalam penelitian ini adalah valid

**Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan**

No.	Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Karyawan klinik suma medika memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	0,642	0,1966	Valid
2	Karyawan klinik suma medika dapat menyelesaikan permasalahan pasien	0,585	0,1966	Valid

***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten***

No.	Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
3	Karyawan klinik suma medika memberikan informasi yang jelas	0,573	0,1966	Valid
4	Karyawan klinik suma medika cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien	0,352	0,1966	Valid
5	Karyawan klinik suma medika memberikan pelayanan jaminan keamanan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien	0,538	0,1966	Valid
6	Karyawan klinik suma medika memiliki pengetahuan yang baik dalam menghadapi permasalahan pasien	0,498	0,1966	Valid
7	Karyawan Klinik suma medika memberikan perhatian secara penuh kepada pasien	0,438	0,1966	Valid
8	Pelayanan yang di berikan Klinik suma medika tanpa melihat status sosial pasien	0,449	0,1966	Valid
9	Klinik suma medika memiliki gedung yang baik dan terawat	0,533	0,1966	Valid
10	Ruangan yang bersih dan wangi	0,485	0,1966	Valid

Berdasarkan table 4.10 di atas, diketahui bahwa pernyataan dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang diajukan dalam penelitian ini adalah valid

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Variabel Lokasi**

No.	Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Saya merasa nyaman dengan kondisi lingkungan sekitar Klinik Pratama Suma Medika (misalnya kebersihan, keasrian, dan suasana sekitar)	0,492	0,1966	Valid
2	Saya menilai kenyamanan lingkungan sekitar Klinik Pratama Suma Medika dalam mendukung pengalaman Anda selama berkunjung	0,463	0,1966	Valid
3	Udara di lingkungan Klinik Pratama Suma Medika terasa segar dan bebas polusi	0,646	0,1966	Valid
4	Akses yang mudah menuju Klinik Pratama Suma Medika dari lokasi Saya	0,628	0,1966	Valid
5	Saya menilai kelancaran arus perjalanan menuju Klinik Pratama Suma Medika yang baik (misalnya kemacetan, ketersediaan rute, dan jarak)	0,509	0,1966	Valid
6	Signalisasi atau pengaturan lalu lintas di jalur menuju lokasi cukup efektif	0,531	0,1966	Valid
7	Ketersediaan angkutan umum menuju lokasi memudahkan akses pengunjung	0,646	0,1966	Valid
8	Saya merasa aman di sekitar lokasi Klinik Pratama Suma Medika	0,628	0,1966	Valid
9	Saya menilai kondusifitas lingkungan	0,509	0,1966	Valid

***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten***

No.	Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
	sekitar Klinik Pratama Suma Medika dalam mendukung kenyamanan Anda			
10	Terdapat sistem keamanan (seperti CCTV) yang efektif di lokasi	0,531	0,1966	Valid

Berdasarkan table 4.11 di atas, diketahui bahwa pernyataan dari variabel Lokasi (X2) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Lokasi yang diajukan dalam penelitian ini adalah **valid**

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Variabel Fasilitas**

No.	Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Sejauh mana prasarana di Klinik Pratama Suma Medika memadai untuk kenyamanan Anda (misalnya jalan, pagar, tempat ibadah, toilet)	0,533	0,1966	Valid
2	Saya menilai baik mengenai kondisi dan ketersediaan prasarana yang ada di Klinik Pratama Suma Medika (misalnya kelayakan jalan, pagar, dan fasilitas lainnya)	0,569	0,1966	Valid
3	Penilaian Saya terhadap perlengkapan kantor yang ada di Klinik Pratama Suma Medika (misalnya meja, kursi, lemari, dan lain-lain)	0,507	0,1966	Valid
4	Perlengkapan kantor di Klinik Pratama Suma Medika memadai dan mendukung kenyamanan Saya selama berkunjung	0,488	0,1966	Valid
5	Peralatan laboratorium dan elektronik di Klinik Pratama Suma Medika berfungsi dengan baik dan memadai	0,613	0,1966	Valid
6	Kualitas peralatan elektronik (seperti komputer, mesin fotokopi, printer) di Klinik Pratama Suma Medika yang bagus	0,476	0,1966	Valid
7	Penilaian Saya terhadap kondisi fisik bangunan Klinik Pratama Suma Medika	0,584	0,1966	Valid
8	Saya merasa nyaman dengan suasana dan kondisi bangunan yang ada di Klinik Pratama Suma Medika	0,457	0,1966	Valid
9	Ketersediaan alat transportasi di Klinik Pratama Suma Medika memadai untuk mendukung operasional klinik	0,522	0,1966	Valid
10	Alat transportasi (seperti mobil atau motor) yang digunakan di Klinik Pratama Suma Medika berfungsi dengan baik	0,554	0,1966	Valid

Berdasarkan table 4.12 di atas, diketahui bahwa pernyataan dari variabel Fasilitas (X3) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,1966 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas yang diajukan dalam penelitian ini adalah **valid**

#### Uji Reliabilitas

**Tabel 4. 5 Hasil Uji Reabilitas Variabel Independen dan Dependen**

Variabel	<i>Cronbac's Alpha</i>	Standard <i>Cronbac's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,677	0,600	Reliabel
Lokasi	0,750	0,600	Reliabel
Fasilitas	0,711	0,600	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,778	0,600	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, diketahui bahwa semua variabel Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), Dan Fasilitas (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* besar (>) dari 0,60, maka dapat disimpulkan variabel di dalam penelitian ini adalah reliabel dan dapat dilanjutkan pada analisis selanjutnya

#### Uji Normalitas

**Tabel 4. 6 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.70887643
Most Extreme Differences	Absolute		.075
	Positive		.075
	Negative		-.048
Test Statistic			.075
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.186
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.		.179
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.169
		Upper Bound	.189
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Berdasarkan dari tabel 4.14 di atas, diperoleh nilai signifikasi sebesar 0186. Dengan demikian dikatakan signifikasi lebih besar daro 0,05 yaitu (0,186>0,05), maka asumsi distribusi persamaan pada uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* adalah normal

#### Uji Multikolinieritas

**Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.125	3.136		1.953	.054		
	Kualitas Pelayanan	.148	.091	.147	1.623	.108	.513	1.948

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten**

	Lokasi	.114	.076	.126	1.497	.138	.599	1.670
	Fasilitas	.596	.093	.583	6.404	.000	.508	1.969
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen								

*Sumber: Hasil olah SPSS 27, (2025)*

Berdasarkan hasil olah data di atas, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,513, dan Lokasi (X2) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,599, dan Fasilitas (X3) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,508 yang melebihi nilai 0,1 menurut perolehan pengujian multikolinearitas dalam tabel tersebut. Sedangkan Variabel Kualitas Pelayanan (X1) VIF sebesar 1.948, nilai VIF Lokasi (X2) sebesar 1.670, dan nilai VIF Fasilitas (X3) sebesar 1.969, dimana ketiga nilai VIF variabel tersebut lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terbebas dari asumsi multikolinearitas

#### Uji Autokorelasi

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.772 <sup>a</sup>	.596	.583	2.75088	1.830
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Lokasi, Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen					

*Sumber: Hasil olah SPSS 27, (2025)*

Berdasarkan tabel 4.17 diatas diketahui nilai *Durbin-Watson* sebesar 1.830, jadi tidak ada autokorelasi hal ini dibuktikan dengan nilai *Durbin-Watson* sebesar 1.830 yang berada di interval 1,550 - 2,460 “tidak ada autokorelasi” sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi positif maupun negatif

#### Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser Coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.867	1.958		1.464	.146
	Kualitas Pelayanan	.061	.057	.148	1.066	.289
	Lokasi	.044	.048	.119	.920	.360
	Fasilitas	-.121	.058	-.293	-2.090	.339
a. Dependent Variable: RES2						

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, glejser test model pada variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai probability signifikansi (Sig) sebesar 0,289, Lokasi (X2) diperoleh nilai probability signifikansi (Sig) sebesar 0,360, dan Fasilitas (X3) diperoleh nilai probability signifikansi (Sig) sebesar 0,339, dimana Variabel X1, X2, dan X3 nilai signifikansi (Sig) > 0,05. Dengan demikian regression model pada data ini tidak ada gangguan heteroskedastisitas

#### Uji Analisis Regresi Linier

**Tabel 4. 10 Pengujian Regresi Linear Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), Dan Fasilitas (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.125	3.136		.054
	Kualitas Pelayanan	.148	.091	.147	.108
	Lokasi	.114	.076	.126	.138

***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten***

Fasilitas	.596	.093	.583	6.404	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen					

1. Nilai Konstanta sebesar 6,125 memiliki arti, jika Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas nilainya adalah 0 maka Kepuasan Konsumen nilainya 11.248
2. Nilai Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif, yaitu 0,148 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Kualitas Pelayanan satu-satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,148 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap
3. Nilai Koefisien regresi variabel Lokasi bernilai positif yaitu 0,114 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Lokasi satu-satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,114 dengan asumsi variabel independen nilai tetap
4. Nilai Koefisien regresi variabel Fasilitas bernilai positif yaitu 0,596 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Fasilitas satu-satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,596 dengan asumsi variabel independen nilai tetap

#### Koefisien Korelasi

**Tabel 4. 11 Hasil Dari Pengujian Koefisien Korelasi Secara Simultan Antara Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 <sup>a</sup>	.596	.583	2.75088
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Lokasi, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen				

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai korelasi antara Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,772. Berdasarkan nilai interpretasi koefisien korelasi, maka pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) berada pada rentang skala 0,600 - 0,799 **kuat**

#### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 4. 12 Hasil Dari Pengujian Koefisien Determinasi Secara Simultan Antara Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 <sup>a</sup>	.596	.583	2.75088
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Lokasi, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen				

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai Koefisien determinasi atau R-Square sebesar 0,596 ini berasal dari pengkuadratan nilai "R" yaitu  $0,772 \times 0,772 = 0,596$  Karena rumus Koefisien determinasi yaitu  $Kd = R^2 \times 100\%$ . Besarnya angka Koefisien determinasi (R-Square) adalah 0,596 atau 59,6% , angka tersebut memiliki arti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 59,6% dan sisanya 40,4% ( $100 - 40,4\% = 59,6\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini

#### Uji Hipotesis

**Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Secara Parsial Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan konsumen (Y)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten***

1	(Constant)	17.135	3.402		5.037	.000
	Kualitas Pelayanan	.606	.081	.602	7.456	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas diketahui bahwa thitung sebesar 7,456 dimana memenuhi ketentuan uji hipotesis parsial,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,456 > 1,984$ ). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai  $p\text{ value} < \text{sig. } 0,05$  atau ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Secara Parsial Variabel Lokasi (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan konsumen (Y)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.528	3.237		6.651	.000
	Lokasi	.498	.077	.548	6.479	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas diketahui bahwa thitung sebesar 6,479 dimana memenuhi ketentuan uji hipotesis parsial,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,479 > 1,984$ ). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai  $p\text{ value} < \text{sig. } 0,05$  atau ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Lokasi terhadap Kepuasan konsumen pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten

**Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Secara Parsial Variabel Fasilitas (X<sub>3</sub>) Terhadap Kepuasan konsumen (Y)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.727	2.902		3.352	.000
	Fasilitas	.769	.068	.752	11.303	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas diketahui bahwa thitung sebesar 11,303 dimana memenuhi ketentuan uji hipotesis parsial,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $11,303 > 1,984$ ). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai  $p\text{ value} < \text{sig. } 0,05$  atau ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan konsumen pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten

**Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis (Uji f) Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Lokasi (X<sub>2</sub>) dan Fasilitas (X<sub>3</sub>) Terhadap kepuasan Konsumen (Y)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1070.847	3	356.949	47.170	.000 <sup>b</sup>
Residual	726.463	96	7.567		
Total	1797.310	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen					
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Lokasi, Kualitas Pelayanan					

Berdasarkan tabel perhitungan uji f di atas diketahui bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $47.170 > 2,699$ ) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga variabel Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Lokasi ( $X_2$ ) dan Fasilitas ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Terhadap kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis serta pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,456 > 1,984$ ) dan tingkat signifikansi  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ )
2. Terdapat pengaruh secara signifikan pada lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,479 > 1,984$ ) dan tingkat signifikansi  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel lokasi ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ )
3. Terdapat pengaruh secara signifikan pada fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $11,303 > 1,984$ ) dan tingkat signifikansi  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel Fasilitas ( $X_3$ ) terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ )

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Ghozali (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*.
- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Kotler Philip, Amstrong Gary. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2014). *Marketing for Hospitality and Tourism (Vol. 5th. Edition)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2017) *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rifa'i Khamdan. (2023). *Kepuasan Konsumen*, Jawa Timur: UIN KHAS Press.
- Sahabuddin., Hakim Hikmad., Ishak Muhammad. (2024). *Pengantar Manajemen Fasilitas*. Yogyakarta: Sulu Pustaka.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R dan D*. Bandung: IKAPI.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

### Sumber Jurnal:

- Ade, Y., & Aan, P. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualita Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Donat Madu Cihanjuang Cabang Parung. *Jurnal Ilmiah Semarak*, 7(2), 133-151. <https://doi.org/10.32493/smk.v7i2.42166>
- Adipramita, V., & Cempena, I. B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Perhiasan Emas Lancar Jaya Sekaran Lamongan. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(1), 80-90.
- Afifah, E., & Wajdi, M. F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Rawat Jalan Di Klinik Mmc (Muhammadiyah Medical Center) (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Alfianita, Lini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Rsu Bhayangkara Mappaoudang Kota Makassar Propinsi Sulawesi Selatan." [https://Digilibadmin.Unismuh.Ac.Id/Upload/3904-Full\\_Text.Pdf](https://Digilibadmin.Unismuh.Ac.Id/Upload/3904-Full_Text.Pdf) ( Diakses Pada Tanggal 26/09/2024).



***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten***

- Antoro, B. (2024). Analisis Penerapan Formula Slovin Dalam Penelitian Ilmiah: Kelebihan, Kelemahan, Dan Kesalahan Dalam Perspektif Statistik. *Jurnal Multidisiplin Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 53-63.
- Anna, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Klinik Kesehatan Dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
- Aryandi, J., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Cafe Wareg Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 1(1), 117-127.
- Budiarti, Y. (2005). Pengaruh Intervensi Pelayanan Pelanggan Dan Disain Fasilitas Pelayanan Minat Pembelian Ulang: Studi Terhadap Pelanggan Wanita Bekerja Pada Beberapa Supermarket Di Semarang. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 12.
- Dewi, Desilia Purnama, Imambachri, Sapto Hadi, Suwandi, Suwandi, & Chairani, Laila (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Administrasi Perkantoran D-Iii Universitas Pamulang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 10(2), 269-281, Issn 2614-5456, Universitas Pamulang, <https://doi.org/10.32493/skr.v10i2.31501>
- Fauji, R., & Faddila, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Johar Futsal Karawang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Kreatif*, 5(2), 35-56.
- Hardy, S. M., Yuliaty, F., & Purwanda, E. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Tunggu Di Klinik Pratama: Systematic Review. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 3838-3847.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, 4(1), 175-182.
- Kurniawan, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Doctoral Dissertation, Universitas Mercu Buana).
- Kusuma, T. C., Suryana, A. K. H., Rahayu, L. P., Safitri, U. R., & Purwanto, H. (2024). Pelayanan Jasa Servis Mobil Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Di Bengkel Chandra Motor Spoorng Boyolali). *Ekobis: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1), 89-100.
- Lubis. (2022). Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Produk, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Imam Market Kisaran. *Journal Of Science And Social Research*, 1(1), Hal 7-12.
- Maulida, M. N., Rahmawati, C., Maricar, A., & Pandin, M. Y. R. (2024). Akuntansi Manajemen Lingkungan Dengan Indikator Biaya Operasional Pada Pengelolaan Limbah Di Klinik Paradise Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 1131-1136.
- Meutia, R., & Andiny, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan*, 8(2), 121.
- Oktarini, Riri (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248, Issn 2614-5456, Universitas Pamulang, <https://doi.org/10.32493/skr.v6i2.5541>
- Raga, M. G. M. O. Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Klinik Terapi Fisik Hsc Fikk Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahayu, E. (2018). Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Produk, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Imam Market Kisaran. *Journal Of Science And Social Research*, 1(1), Hal 7-12.
- Ramadhan, G. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Pratama Keluarga Matraman Jakarta Timur (Doctoral Dissertation, Universitas Nasional).
- Ramdhani, B. M., & Fadili, D. A. (2024). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Klinik Marhamah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 236-241.
- Rezita Suryani, A. (2019). *Analisis Kualitas Website Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Menggunakan Aplikasi Shopee Pada Mahasiswa Febi Semester Vi Iain Bengkulu* (Doctoral Dissertation, Iain Bengkulu).
- Saputra, M. T. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Suku Bunga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bca (Doctoral Dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta-Menteng).
- Sari, D. K., Nurbaiti, N., & Nasution, J. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi Dan Minat Masyarakat Muslim Terhadap Permintaan Produk Yafaâ€™™ S Beauty & Health Care: Studi Kasus Klinik Kecantikan Yafaâ€™™ S Kota Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (Jumsi)*, 3(2), 922-935.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit "S". *Menara Medika*, 4(1).

***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Klinik Pratama Suma Medika Pasar Kamis Kabupaten Tangerang Banten***

- Sriwahyuni, E. (2019). Jurnal Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Bank Bri Syariah Kep Ngawi) (Doctoral Dissertation, Iain Ponorogo). [http://etheses.iainponorogo.ac.id/8157/1/Skripsi\\_Endang%20sriwahyuni](http://etheses.iainponorogo.ac.id/8157/1/Skripsi_Endang%20sriwahyuni). (Diakses Pada Tanggal 26/09/2024).
- Sugita, R., & Agustin, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 6(11).
- Tristina, T. (2024). Pengaruh Faktor Pribadi, Harga, Promosi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Treatment Kecantikan Di Klinik Oriskin Beauty Care Palembang (Doctoral Dissertation, Universitas Multi Data Palembang).
- Utomo, Achmad Rizky Narita, & Rahayu, Suharni (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Rizky Andre Jaya Di Jakarta Selatan. *Kreatif : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 12(2), 172-182, ISSN 2406-8616, Universitas Pamulang, <https://doi.org/10.32493/jk.v12i2.y2024.p172-182>
- Yaasiintha, A. Q., & Wahyuati, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Pratama Stiesia. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 9(7).
- Asa, M. (2025). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Janji Jiwa Institut Bisnis dan Komunikasi Swadaya (SWINS). *Ekonomi Digital*, 4(2), 153-172.
- Susila, I., & Assaf, R. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Astro Puteri Berri Cabang Kadungora Kabupaten Garut. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 4(1), 32-37.
- Dumar, B., Mulyani, S., Wahyuni, I., & Fujianti, M. E. Y. (2025). Aplikasi Theory Middle Range “The Health Promotion Model of Pender” Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kecemasan Pada Remaja Putri di Masa Pubertas: Literature Riview. *Indonesian Health Science Journal*, 5(1), 20-33.
- Samboro, J., & Yuniarto, D. R. (2023). Analisis Faktor Project Based Learning melalui Grand Teori SOR pada Manajemen Pemasaran. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Humaniora*, 10(1), 32-37.

**Sumber Website:**

- Departemen Kesehatan Ri. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Profil Kesehatan Indonesia, Jakarta. <https://dinkes.jatimprov.go.id/userfile/Dokumen/Sistem-Pelayanan-Rujukan>. (Diakses Pada Tanggal 20/06/2022).
- Departemen Kesehatan Ri, (2004), Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/Sk/X/2004, Tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit, Jakarta. <http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/4213/4>. (Diakses Pada Tanggal 20/06/2022).
- Kementrian Kesehatan Ri. (2011). Peraturan Menteri Kesehatan Ri, No. 417 Tahun (2011). Tentang Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/114491/Permenkes-No-72-Tahun-2016> (Diakses Pada Tanggal 20/06/2022).