



## Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang

<sup>1</sup>Adriana Manu

Universitas Pamulang Tangerang Selatan

<sup>2</sup>Ahmad Nurhadi

Universitas Pamulang Tangerang Selatan

Jl. Surya Kencana No.1, Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417

<sup>1</sup>[manuadriana864@gmail.com](mailto:manuadriana864@gmail.com) , <sup>2</sup>[dosen01023@unpam.ac.id](mailto:dosen01023@unpam.ac.id)

**Abstrak** - Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien klinik Widya Dharma Husada Pamulang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan bersifat empiris. Tempat penelitian dilakukan di Klinik Widya Dharma Husada Kota Tangerang Selatan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien Klinik Widya Dharma Husada Pamulang selama 1 tahun yaitu periode Januari sampai dengan Desember 2024, yaitu sebanyak 18.005 pasien sedangkan penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat error 10%, diperoleh sebanyak 99 responden. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini diketahui bahwa Secara parsial Fasilitas Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(15,831 > 1,660)$  dan diperkuat dengan *probability significancy*  $0,000 < 0,05$  dengan nilai persamaan regresi  $Y = 3,292 + 0,656X_1$ . Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji hipotesis diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(30,190 > 1,660)$  dan diperkuat dengan *probability significancy*  $0,000 < 0,05$  dengan nilai persamaan regresi  $Y = 3,821 + 0,907X_2$ . Dan secara simultan Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $(486,159 > 3,09)$ , hal ini juga dipersedang dengan  $p\ value < Sig. 0,05$  atau  $(0,000 < 0,05)$  dengan diperoleh persamaan regresi  $Y = 2,095 + 0,116X_1 + 0,785X_2$ .

**Kata Kunci:** Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

**Abstract** - The purpose of this study is to determine the effect of health facilities and service quality on consumer satisfaction at the Widya Dharma Husada Pamulang clinic, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative and empirical approach. The research location was at the Widya Dharma Husada Clinic in South Tangerang City, conducted over a period of 5 (five) months, starting from April to August 2025. In this study, the population was patients at the Widya Dharma Husada Pamulang Clinic for 1 year, namely the period from January to December 2024, which was 18,005 patients, while the determination of the number of samples in this study used the Slovin formula with an error rate of 10%, obtained as many as 99 respondents. Data analysis techniques used classical assumption tests, multiple linear regression and hypothesis testing. The results of this study show that partially Health Facilities has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction at the Widya Dharma Husada Pamulang Clinic, this can be proven by the results of the hypothesis test obtained a value of  $t\ count > t\ table$  or  $(15.831 > 1.660)$  and strengthened by a probability significance of  $0.000 < 0.05$  with a regression equation value of  $Y = 3.292 + 0.656X_1$ . Partially Service Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction at the Widya Dharma Husada Pamulang Clinic, this can be proven by the results of the hypothesis test obtained  $t\ count > t\ table$  or  $(30.190 > 1.660)$  and strengthened by a probability significance of  $0.000 < 0.05$  with a regression equation value of  $Y = 3.821 + 0.907X_2$ . Simultaneously, Health Facilities and Service Quality significantly influence Consumer Satisfaction at the Widya Dharma Husada Pamulang Clinic. This is evidenced by the calculated  $F\ value > F\ table$   $(486.159 > 3.09)$ . This is also moderate with a  $p\ value < Sig. 0.05$  or  $(0.000 < 0.05)$ , resulting in a regression equation of  $Y = 2.095 + 0.116X_1 + 0.785X_2$ .

**Keywords:** Health Facilities, Service Quality, Consumer Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Penelitian**

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi, layanan kesehatan telah menjadi sektor yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Hal ini dikarenakan setiap individu memerlukan tubuh yang sehat untuk dapat menjalankan berbagai aktivitas, sehingga mereka dapat melaksanakan kegiatannya dengan baik. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, masyarakat menjadi semakin selektif dalam memilih layanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan layanan kesehatan yang optimal serta jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapatkan hasil yang memuaskan.

Kesehatan yang baik tidak hanya berpengaruh pada kualitas hidup seseorang, tetapi juga berdampak pada produktivitas dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dalam hal ini, penyedia layanan kesehatan harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan mereka agar dapat memenuhi ekspektasi pasien.

Klinik Widya Dharma Husada Pamulang, menjadi salah satu institusi yang berperan dalam menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat. Klinik ini tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan medis yang berkualitas, tetapi juga harus memperhatikan fasilitas kesehatan yang ada untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Menurut Kotler dalam Sripina Ulandari dan Sunarsih Yudawati (2019:41), kepuasan merupakan perasaan bahagia atau tidak puas yang dirasakan seseorang setelah melakukan perbandingan antara produk yang dialami dengan harapan yang dimilikinya.

Kepuasan diartikan sebagai perasaan yang dialami seseorang, baik itu perasaan senang maupun kecewa, yang muncul setelah individu tersebut membandingkan pengalaman mereka dengan produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang mereka miliki sebelumnya. Jika produk atau layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka individu tersebut akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau layanan tersebut tidak memenuhi harapan, maka perasaan kecewa akan muncul. Dengan demikian, kepuasan pasien sangat bergantung pada kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami. Berdasarkan teori tersebut, Klinik Widya Dharma Husada perlu membentuk sebuah strategi untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Klinik Widya Dharma Husada Pamulang adalah sebuah fasilitas kesehatan yang terletak di Jalan Padjajaran No. 5, Pamulang, Tangerang Selatan, Banten. Klinik ini memberikan pelayanan kesehatan kepada berbagai kalangan, termasuk mahasiswa Universitas Pamulang, siswa-siswi SMK dan STM Sasmita Jaya, serta para guru, dosen, dan karyawan yang bernaung di bawah yayasan Sasmita Jaya. Dengan visi untuk menjadi klinik dan rumah bersalin yang berkualitas, terjangkau, dan mandiri, Klinik Widya Dharma Husada berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di sekitarnya.

**Tabel 1 Data Pra Survei Kepuasan Pasien Klinik Widya Dharma Husada**

NO	Daftar Pernyataan	Jawaban				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
<b>1. Kesesuaian Harapan</b>						
1	Pengobatan yang diberikan memenuhi ekspektasi saya	9	45%	11	55%	20
2	Pelayanan umum yang diberikan tidak mengecewakan	10	50%	10	50%	20
<b>2. Minat Berkunjung Kembali</b>						
3	Saya tertarik untuk kembali karena layanan yang diberikan oleh karyawan sangat memuaskan	8	40%	12	60%	20
4	Saya ingin berkunjung lagi karena manfaat yang diperoleh sesuai setelah mengonsumsinya	9	45%	11	55%	20
<b>3. Kesiediaan Merekomendasikan</b>						

**Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang**

NO	Daftar Pernyataan	Jawaban				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
5	Saya akan merekomendasikan Klinik Widya Dharma Husada kepada teman, kerabat, atau keluarga yang membutuhkan perawatan	12	60%	8	40%	20
6	Saya akan merekomendasikan Klinik Widya Dharma Husada kepada kerabat yang mencari informasi mengenai kesehatan	9	45%	11	55%	20

Sumber : Data diolah oleh penulis (2024)

Berdasarkan data tabel di atas, terdapat beberapa temuan penting mengenai kepuasan masyarakat terhadap Klinik Widya Dharma Husada Pamulang. Pertama, dalam hal kesesuaian harapan, hanya 45% responden yang merasa bahwa pengobatan yang diberikan memenuhi ekspektasi mereka, sementara 55% merasa sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa ada ketidakpuasan yang signifikan terkait dengan pengobatan. Untuk pelayanan umum, 50% responden merasa tidak kecewa, menunjukkan adanya keseimbangan antara kepuasan dan ketidakpuasan.

**Tabel 2 Data Pasien Klinik Widya Dharma Husada Tangerang Tahun 2022 - 2024**

Tahun	Pasien		Jumlah Pasien
	Laki-laki	Perempuan	
2022	1.108	1.110	20.218
2023	1.216	1.220	19.436
2024	8.425	9.580	18.005

Sumber: Klinik Widya Dharma Husada Tangerang, 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah pasien pada Klinik Widya Dharma Husada Tangerang selama 3 tahun terakhir di tahun 2022 sebanyak 20.218 pasien, lalu mengalami penurunan di tahun 2023 menjadi 19.436 pasien dan mengalami penurunan kembali di tahun 2024 menjadi 18.005 pasien. Secara keseluruhan, hasil pra survei menunjukkan bahwa selama 3 tahun terakhir mengalami penurunan yang cukup signifikan, meskipun ada beberapa aspek positif, seperti kesediaan untuk merekomendasikan klinik, terdapat juga tingkat ketidakpuasan yang signifikan dalam hal kesesuaian harapan dan minat untuk kembali. Klinik perlu melakukan evaluasi dan perbaikan dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan menarik lebih banyak kunjungan di masa mendatang.

**Tabel 3 Data Sarana Klinik Widya Dharma Husada Periode Tahun 2024**

No.	Uraian	Keadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1.	Ruangan Pemeriksaan Umum	√		
2.	Ruangan Pemeriksaan Dokter Gigi	√		
3.	Ruangan KIE	√		
4.	Ruangan KIA	√		
5.	Ruangan Persalinan	√		
6.	Ruangan Bayi	√		
7.	Ruangan Rawat Inap	√		
8.	Ruangan Rapat	√		
9.	Ruangan Obat	√		
10.	Toilet Petugas		√	
11.	Toilet Pasien		√	
12.	Toilet Umum	√		
13.	Ambulan	√		
14.	Ruangan Tindakan dan Gawat Darurat		√	

***Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pasien Pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang***

No.	Uraian	Keadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
15.	Ruangan Rawat Pasca Persalinan		√	
16.	Ruangan Sterilisasi		√	
17.	Ruangan Radiologi		√	
18.	Ruangan Laboratorium		√	
19.	Ruangan Administrasi	√		
20.	Ruangan Parkir	√		
21.	Tempat Ibadah	√		

*Sumber : Data Website Klinik WDH*

Berdasarkan data tabel di atas, terdapat beberapa sarana yang tersedia dan tidak tersedia di klinik. Dari total sarana yang diidentifikasi, sebagian besar ruangan penting seperti Ruang Pemeriksaan Umum, Ruang KIA, Ruang Persalinan, dan Ruang Rawat Inap tersedia, menunjukkan bahwa klinik ini memiliki fasilitas dasar yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Namun, terdapat beberapa sarana yang tidak ada, seperti Toilet Petugas, Toilet Pasien, Ruang Tindakan dan Gawat Darurat, dan Ruang Sterilisasi, yang merupakan fasilitas penting untuk mendukung operasional klinik dan menjaga kebersihan serta keselamatan pasien.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Fasilitas Kesehatan**

Menurut peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 mengenai fasilitas pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2016), fasilitas kesehatan atau fasilitas pelayanan kesehatan adalah alat atau tempat yang digunakan untuk melaksanakan upaya pelayanan kesehatan, baik dalam aspek promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, atau masyarakat. Menurut Tjiptono dalam Nia Octaviani (2021:102), Persepsi yang diperoleh dari interaksi pasien dengan fasilitas yang ada, dapat mempengaruhi kepuasan jasa dimata pasien.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019), kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis dan berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan kualitas pelayanan. Sementara itu, Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019:61) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencukup keseluruhan keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Maulana (2018:117) menambahkan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan agar produk yang dihasilkan dapat bersaing di pasar dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pasien. Saat ini, pasien semakin kritis sebelum dan sesudah melakukan pembelian, dan mereka menginginkan produk berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, disertai dengan pelayanan yang baik.

### **Kepuasan Pasien**

Menurut Kotler dan Keller dalam Sesaria (2020), kepuasan adalah emosi positif atau negatif yang dirasakan seseorang ketika membandingkan kinerja produk atau hasil yang mereka perspeksikan dengan harapan yang dimiliki. Sementara itu, menurut Zulkarnaen dan Amin (2018), kepuasan pasien adalah sejauh mana perasaan senang atau kecewa muncul setelah mereka membandingkan jasa atau produk yang diterima dengan yang mereka harapkan.

Menurut Firdiansyah dalam Gemilang, B dan Sutedjo, B (2023:401) kepuasan mencerminkan penilaian seseorang terhadap kinerja produk yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sesuai dengan pemahaman penelitian kuantitatif yang diungkapkan oleh Sugiyono (2018:8). Pendekatan ini berlandaskan pada filsafat positivisme, yang menekankan penelitian pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik. Penelitian ini bersifat empiris dan bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan pelatihan terhadap Kepuasan Pasien.

Operasionalisasi variabel penelitian, sesuai dengan pemahaman Sugiyono (2017:8), merujuk pada segala hal yang didefinisikan oleh peneliti untuk diteliti, sehingga informasi yang relevan dapat diperoleh dan kesimpulan dapat diambil. Proses operasionalisasi variabel menjadi sangat penting untuk menentukan jenis, indikator, dan skala dari variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian, sehingga hipotesis dapat diuji dengan menggunakan alat statistik yang tepat. Dalam kerangka penelitian ini, terdapat variabel bebas (independent variable) dan variabel tergantung (dependent variable), yang dijelaskan sebagai berikut:

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

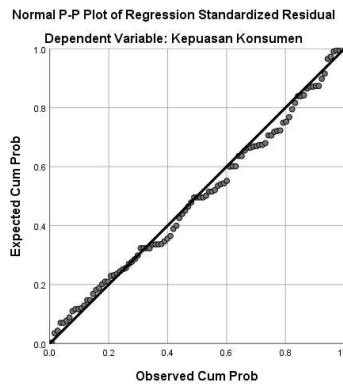
**Tabel 4 Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Sminov Test*  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.26130653
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.038
Test Statistic		.063
<u>Asymp. Sig. (2-tailed)</u>		<u>.200<sup>c,d</sup></u>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

*Sumber : Data Primer Diolah.*

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, diperoleh nilai signifikansi  $\alpha = 0,200$  dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,050$  atau ( $0,200 > 0,05$ ). Dengan demikian maka asumsi distribusi persamaan pada uji ini adalah normal.



*Sumber: Data Primer Diolah.*

**Gambar 1 P-P Plot Uji Normalitas – Diagram Penyebaran Titik residual**

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa grafik normal dari titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 5 Hasil Pengujian Multikolinieritas Dengan *Collinearity Statistic* Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Dependen**

Variabel	<i>Colinarity Statistic</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Fasilitas Kesehatan ( $X_1$ )	.279	3.580
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	.279	3.580

*Sumber: Data Primer Diolah.*

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas pada tabel diatas diperoleh nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas yaitu Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,279 dimana kedua nilai tersebut kurang dari 1, dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) variabel Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan sebesar 3,580 dimana nilai tersebut kurang dari 10. Dengan demikian model regresi ini tidak ada multikolinieritas.

**Tabel 6 Hasil Uji Autokorelasi dengan Durbin – Watson Model Summary<sup>b</sup>**

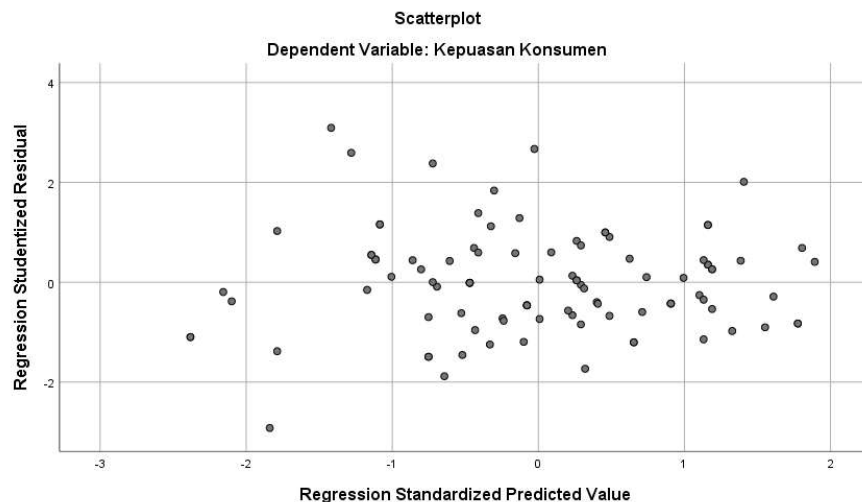
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.954 <sup>a</sup>	.910	.908	1.274	2.241

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel pada tabel diatas, model regresi ini tidak ada autokorelasi, hal ini dibuktikan dengan nilai Durbin-Watson sebesar 2,241 yang berada diantara interval 1,550 – 2,460.



*Sumber : Data Primer Diolah.*

**Gambar 3 Grafik Scatter Plot Hasil Uji heteroskedastisitas**

Berdasarkan hasil gambar diatas, titik-titik pada grafik *scatterplot* tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas atau tidak membentuk pola-pola tertentu dan titik-titik tersebut menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi ini layak dipakai.

**Tabel 7 Hasil Pengujian Regresi Berganda Variabel Fasilitas Kesehatan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.095	1.400		1.497	.138
	Fasilitas Kesehatan	.116	.045	.151	2.600	.011
	Kualitas Pelayanan	.785	.055	.823	14.216	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer diolah.

- a. Nilai persamaan konstanta sebesar 2,095 diartikan bahwa jika variabel Fasilitas Kesehatan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) tidak ada, maka telah terdapat nilai Kepuasan Pasien (Y) sebesar 2,095 *point*.
- b. Nilai Fasilitas Kesehatan (X1) 0,116 diartikan bahwa apabila variabel Fasilitas Kesehatan (X1), dalam hal ini Fasilitas Kesehatan dinaikkan sebesar 1 unit, maka Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,116 *point*.
- c. Nilai Kualitas Pelayanan (X2) 0,785 diartikan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (X2), dalam hal ini Kualitas Pelayanan dinaikkan 1 unit, Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,75 *point*.

**Tabel 8 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Secara Simultan Antara Fasilitas Kesehatan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.954 <sup>a</sup>	.910	.908	1.274	2.241

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer Diolah.

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel diatas, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,954 artinya variabel Fasilitas Kesehatan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) mempunyai tingkat hubungan yang **Sangat kuat** terhadap Kepuasan Pasien (Y) karena berada pada interval 0,800 – 1,000.

**Tabel 9 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Secara Simultan Antara Fasilitas Kesehatan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.954 <sup>a</sup>	.910	.908	1.274	2.241

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer Diolah.

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel diatas, diperoleh nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,405 atau 90,8%, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien sebesar 90,8% sedangkan sisanya sebesar 9,2% (100% - 90,8%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 10 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Fasilitas Kesehatan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

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

**Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pasien Pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang**

1	(Constant)	3.292	2.449		1.344	.182
	Fasilitas Kesehatan	.656	.041	.849	15.831	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer Diolah.

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel diatas diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau (15,831 > 1,660) Hal tersebut juga dipersedang dengan nilai  $\rho$  value < Sig.0.05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang.

**Tabel 11 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.821	1.268		3.013	.003
	Kualitas Pelayanan	.907	.030	.951	30.190	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer diolah.

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel diatas diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau (30,190 > 1,660). Hal tersebut juga dipersedang dengan nilai  $\rho$  value < Sig.0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Widya Dharma Husada Pamulang.

**Tabel 12 Hasil Hipotesis (Uji F) Secara Simultan Antara Fasilitas Kesehatan (X1) dan  
Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1579.082	2	789.541	486.159	.000 <sup>b</sup>
	Residual	155.908	96	1.624		
	Total	1734.990	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

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

Sumber: Data Primer diolah. Versi 26

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel diatas diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{table}$  atau (486,159 > 3,09), hal ini juga dipersedang dengan  $p$  value < Sig.0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang.

**Pembahasan Penelitian**

**Pengaruh Fasilitas Kesehatan (X<sub>1</sub>) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai persamaan regresi  $Y = 3,292 + 0,656X_1$ , koefisien korelasi sebesar 0,849 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang **Sangat Kuat** karena berada pada interval 0,800 – 1,000. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruh Fasilitas Kesehatan (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0,718 atau 71,8%, sedangkan sisanya sebesar 28,2% (100% - 71,8%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau (15,831 > 1,660) hal ini diperkuat dengan *probability significancy* 0,000 < 0,05, dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka Fasilitas Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Maulidiah, Sruvival, dan Budiantono (2023) yang berjudul Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta

Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Larissa Asthetic Center Kota Malang, dari hasil penelitian diketahui bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal senada juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2018) yang berjudul.

Fasilitas merupakan peralatan fisik untuk mendukung kenyamanan yang disediakan oleh pihak penjualan jasa agar mendapatkan kepuasan bagi para pelanggan. Fasilitas adalah peralatan fisik harus ada sebelum suatu jasa yang dapat ditawarkan kepada pelanggan. Karena bentuk jasa tak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka wujud fisik penting sebagai ukuran dari pelayanan.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan hasil statistik, diperoleh nilai persamaan regresi  $Y = 3,821 + 0,907X_2$ , koefisien korelasi sebesar 0,951 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang **Sangat Kuat** karena berada pada interval 0,800 – 1,000. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0,903 atau 90,3%, sedangkan sisanya sebesar 9,7% (100% - 90,3%) dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.. Uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau (30,190 > 1,660). Hal ini diperkuat dengan *probability signficancy* 0,000 < 0,05, dengan demikian H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>2</sub> diterima, maka Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari, Siska, dan Indra, (2023) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Kasih Bunda Medika Leuwinanggung, dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal senada juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Syafitri, Pratomo, dan Zuhdi, (2022), yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Duta Medika Pratama di Kota Bogor.

#### **Pengaruh Fasilitas Kesehatan (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Fasilitas Kesehatan (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien dengan diperoleh persamaan regresi  $Y = 2,095 + 0,116X_1 + 0,785X_2$  sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,954 artinya variabel Fasilitas Kesehatan (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) mempunyai tingkat hubungan yang **sangat kuat** terhadap Kepuasan Pasien (Y) serta nilai *Adjusted R-Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,405 atau 90,8%, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien sebesar 40,5% sedangkan sisanya sebesar 9,2% (100% - 90,8%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan nilai  $F_{hitung} > F_{table}$  atau (486,159 > 3,09), hal ini juga dipersedang dengan *p value* < Sig.0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>3</sub> diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Fadillah, Listyorini, dan Hadi, (2022) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama “Al-Fatah” Kabupaten Kudus). Dari hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pada dasarnya Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan dalam mewujudkan kepuasan pasien. Bila fasilitas dan kualitas pelayanan tidak ditingkatkan, maka jumlah pasien akan menurun. Baik atau buruk fasilitas dan kualitas pelayanan tergantung pada apa yang diberikan kepada pihak Klinik Widya Dharma Husada Pamulang dalam memenuhi kepuasan pada pasiennya. Klinik Widya Dharma Husada Pamulang harus tetap meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanannya, hal ini bertujuan agar meningkatkan kepuasan pasien yang berobat di Klinik Widya Dharma Husada Pamulang

## **KESIMPULAN**

1. Secara parsial Fasilitas Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(15,831 > 1,660)$  dan diperkuat dengan *probability signficancy*  $0,000 < 0,05$  dengan nilai persamaan regresi  $Y = 3,292 + 0,656X_1$  dan nilai determinasi atau kontribusi pengaruh Fasilitas Kesehatan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ) adalah sebesar 0,718 atau 71,8%.
2. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji hipotesis diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(30,190 > 1,660)$  dan diperkuat dengan *probability signficancy*  $0,000 < 0,05$  dengan nilai persamaan regresi  $Y = 3,821 + 0,907X_2$ . Dan nilai determinasi atau kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ) adalah sebesar 0,903 atau 90,3%.
3. Secara simultan Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Widya Dharma Husada Pamulang, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $(486,159 > 3,09)$ , hal ini juga dipersedang dengan  $p\ value < Sig.0,05$  atau  $(0,000 < 0,05)$ n dengan diperoleh persamaan regresi  $Y = 2,095 + 0,116X_1 + 0,785X_2$ . Dan nilai *Adjusted R-Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,405 atau 90,8%

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditama (2020), *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: AE. Publishing
- Buchari Alma (2019), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa menggunakan gaya APA*, 7th Edition
- Chandra, G. (2019). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Diana, R. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik Di Era Globalisasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Dinas Diklat Kesehatan. (2019). *Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Dinas Diklat Kesehatan..
- George R. Terry (2021), *Principles of Management*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghozali (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indasari, N. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa Dalam Praktik Klinik Dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler & Armstrong, (2019) *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi ke-16). Jakarta: Erlangga.
- Laksana, M. F. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Perilaku Pasien*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Maydiana. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Perilaku Pasien*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nurdiansyah dan Saepul Rahman, (2024), *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Nurhasanah, S. N., & Zunaida, D. (2020). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Octaviani, N. (2021). *Manajemen pelayanan kesehatan (Edisi Revisi)*. Jakarta: Mitra Cendekia Press.
- Sesaria, A. (2020). *Manajemen Pemasaran Strategis*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suriasumantri, J. S. (2017). *Ilmu dalam perspektif*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Zulkarnaen, A., & Amin, M. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Kencana.