



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Kasih Bunda Medika Leuwinanggung

Annisa Widia Sari

Universitas Bina Sarana Informatika
annisawidia99@gmail.com

Elmira Siska

Universitas Bina Sarana Informatika
elmira.ems@bsi.ac.id

Natal Indra

Universitas Bina Sarana Informatika
natal.nia@bsi.ac.id

Alamat: Jl. Kramat Raya No.98, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta
Korespondensi penulis: annisawidia99@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of service quality and facilities on patient satisfaction at Kasih Bunda Medika Clinic. The research approach used in this study is quantitative statistics by collecting primary data through questionnaires. The sample of this study were 50 patients who were treated at the Kasih Bunda Medika Clinic using an accidental sampling technique. Data analysis used descriptive statistical techniques. SPSS Statistics 25 software was used to test data statistics, multiple regression analysis, and hypothesis testing. The results showed that partially, service quality had a positive and not statistically significant effect on patient satisfaction, while service facilities showed a positive and statistically significant effect on patient satisfaction. Simultaneously, it shows that the quality of services and facilities has a positive and significant effect on patient satisfaction.*

Keywords: *Quality of Service, Facilities, Customer Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Kasih Bunda Medika. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik kuantitatif dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner. Sampel penelitian ini adalah 50 pasien yang berobat di Klinik Kasih Bunda Medika dengan menggunakan teknik accidental sampling. Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif. Untuk menguji statistik data, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis digunakan software SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien, sedangkan fasilitas pelayanan menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien. Secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.

LATAR BELAKANG

Kemajuan ekonomi global, memberikan dampak persaingan pada industri jasa, sehingga semua perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas pelayanan jasa dan fasilitas

yang mereka jual. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan bagi perusahaan karena berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jika kualitas pelayanan yang diberikan baik (Mulyapradana et al., 2020).

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan bagi perusahaan karena berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jika kualitas pelayanan yang diberikan baik (Mulyapradana et al., 2020). Adanya pengaruh dari ilmu pengetahuan dan teknologi meningkatkan kesadaran masyarakat akan pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus dipertimbangkan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Maka dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas dapat menimbulkan penilaian yang baik yang membuat pelanggan merasa nyaman dan puas yang akhirnya akan berdampak pada loyalitas pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, faktor fasilitas juga berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pelanggan (Yesinda & Murnisari, 2018). Fasilitas berperan penting dengan persepsi kepuasan pelanggan yaitu diperoleh dengan interaksi antara pelanggan dan fasilitas yang diberikan agar memberikan kemudahan sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Adanya fasilitas yang baik maka akan menimbulkan ketertarikan dengan jasa pelayanan yang ditawarkan. Beberapa hal yang harus diperhatikan seperti kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan serta kemudahan menggunakan fasilitas dan kelengkapan alat yang ditawarkan. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa yang diperlukan pelanggan. Fasilitas yang baik tentu saja akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas yang diberikan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas sudah pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Penelitian (Ronaldi et al., 2022) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian (Yaheni & Panglipurningrum, 2020) tentang membangun kepuasan pasien rawat jalan melalui kualitas pelayanan, harga dan fasilitas di klinik Gita Medika Ngarum Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen mengindikasikan bahwa fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Klinik Kasih Bunda Medika Leuwinanggung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Kasih Bunda Medika.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah salah satu dasar pemasaran jasa, karena memasarkan suatu kinerja yang berkualitas. Dalam (Cesariana et al., 2022), kualitas pelayanan merupakan suatu statement tentang perilaku dan ikatan yang berasal dari pertimbangan antara keinginan (harapan dengan kinerja yang dilakukan). Indikator kualitas pelayanan yang menjadi acuan ada beberapa yaitu *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), *Empathy* (empati), *Assurance* (jaminan) dan *Tangibles* (bukti langsung). Kepuasan pelanggan bergantung dengan bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan. Kualitas layanan yang baik akan berdampak bagus terhadap perusahaan. Berdasarkan penjelasan ini, maka hipotesis dikembangkan sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Fasilitas

Fasilitas adalah objek penting yang dapat meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan (William & Purba, 2020). Indikator fasilitas pelayanan yaitu desain dan pertimbangan spasial, aspek seperti hubungan, kenyamanan, dan lainnya, desain ruangan. Jika layanan yang diberikan memenuhi persyaratan, pelanggan akan puas. Fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Berdasarkan penjelasan ini, maka hipotesis dikembangkan sebagai berikut:

H2: Fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Tamongsang & Apriliyanto, 2022) kepuasan pelanggan merupakan respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman menggunakan suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman tersebut. Menurut (Faiturohmi & Pramudyo, 2020) terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat yaitu hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, dapat terjadi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Selanjutnya (Faiturohmi & Pramudyo, 2020) menjelaskan

bahwa terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu antara lain, cara pelayanan, harga yang diberikan, fasilitas yang disediakan, kualitas layanan dan sebagainya. Berdasarkan penjelasan ini, maka hipotesis dikembangkan sebagai berikut:

H3: Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dilengkapi dengan wawancara. Jumlah sampel penelitian ini adalah 50 pasien yang berobat di Klinik Kasih Bunda Medika dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *non probability sampling*. Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif untuk uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi. Pengolahan data menggunakan software SPSS Statistics 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi penelitian dilakukan di Klinik Utama Rawat Inap (KURI) Kasih Bunda Medika yang berada di Jl. Raya Leuwinanggung No. 25 Kec. Tapos Kota Depok. Untuk melihat responden survei penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan saat ini tertera pada tabel dibawah. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 1 di bawah ini :

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Item	Frekuensi (Orang)	Presentase
1.	Laki-Laki	22	44%
2.	Perempuan	28	56%
	Total	50	100%

Berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa jumlah responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan sebanyak 28 orang (56%). Identitas responden berdasarkan usia dapat disajikan pada tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

No	Usia/Umur (tahun)	Frekuensi (Orang)	Presentase
1.	15-20	6	12%

2.	21-25	12	24%
3.	26-30	10	20%
4.	31-35	5	10%
5.	36-40	5	10%
6.	41-45	5	10%
7.	46-50	7	14%
	Total	50	100%

Rata-rata responden pasien Klinik Kasih Bunda Medika berusia 21-25 tahun yaitu sebanyak 12 orang (24%). Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada Tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Presentase
1.	SMP	4	8%
2.	SMA/SMK	22	44%
3.	Diploma	10	20%
4.	S1	11	22%
5.	S2	3	6%
	Total	50	100%

Dari hasil tersebut rata-rata pasien Klinik Kasih Bunda Medika memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK yaitu sebanyak 22 orang (44%). Profile responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase
1.	Asisten Rumah Tangga	1	2%
2.	Administrasi Perkantoran	3	6%
3.	Akuntan	1	2%
4.	Analisis Laboratorium	1	2%
5.	Asisten Apoteker	1	2%
6.	Bidan	1	2%
7.	Guru	1	2%
8.	Ibu Rumah Tangga	4	8%
9.	Karyawan BUMN	1	2%
10.	Karyawan Swasta	20	40%
11.	Mahasiswa	4	8%
12.	PNS	7	14%
13.	Pedagang	2	4%
14.	Pegawai Bank	1	2%
15.	Seles	1	2%
16.	Tidak Bekerja	1	2%
	Total	50	100%

Dari hasil penelitian tersebut, rata-rata pekerjaan responden Klinik Kasih Bunda Medika adalah sebagai karyawan swasta sebanyak 20 orang (40%). Karakteristik responden berdasarkan tingkat penghasilan disajikan pada tabel 5 dibawah ini. Dari hasil penelitian rata-rata penghasilan responden Klinik Kasih Bunda Medika memiliki penghasilan >3.500.000 yaitu sebanyak 44%.

Tabel 5. Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

No	Tingkat Penghasilan	Frekuensi (Orang)	Presentase
1.	Rp. 0 – 2.500.000	18	36%
2.	Rp. 2.500.000 – 3.500.000	10	20%
3.	Rp. > 3.500.000	22	44%
	Total	50	100%

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Hasil analisis menunjukkan hasil uji validitas variabel penelitian kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
KP1	0,405	0,2787	Valid
KP2	0,596	0,2787	Valid
KP3	0,33	0,2787	Valid
KP4	0,691	0,2787	Valid
KP5	0,459	0,2787	Valid
KP6	0,515	0,2787	Valid
KP7	0,557	0,2787	Valid
KP8	0,538	0,2787	Valid
KP9	0,467	0,2787	Valid
KP10	0,491	0,2787	Valid
KP11	0,280	0,2787	Valid
KP12	0,521	0,2787	Valid
KP13	0,560	0,2787	Valid
KP14	0,701	0,2787	Valid
KP15	0,601	0,2787	Valid
KP16	0,577	0,2787	Valid
KP17	0,737	0,2787	Valid
KP18	0,527	0,2787	Valid
KP19	0,507	0,2787	Valid

KP20	0,482	0,2787	Valid
KP21	0,577	0,2787	Valid
KP22	0,533	0,2787	Valid

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
F1	0,522	0,2787	Valid
F2	0,588	0,2787	Valid
F3	0,304	0,2787	Valid
F4	0,583	0,2787	Valid
F5	0,787	0,2787	Valid
F6	0,654	0,2787	Valid
F7	0,592	0,2787	Valid
F8	0,764	0,2787	Valid
F9	0,69	0,2787	Valid
F10	0,761	0,2787	Valid
F11	0,617	0,2787	Valid
F12	0,537	0,2787	Valid
F13	0,631	0,2787	Valid

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
KPS1	0,787	0,2787	Valid
KPS2	0,838	0,2787	Valid
KPS3	0,708	0,2787	Valid
KPS4	0,748	0,2787	Valid
KPS5	0,715	0,2787	Valid

Hasil uji validitas kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dalam hal ini instrumen penelitian dapat dikatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan pengolahan data, didapatkan uji reliabilitas nilai Cronbach Alpha dari variabel kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan kepuasan pasien lebih besar dari 0,60, maka

variabel tersebut dapat dikatakan reliabel. Berikut ini hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,875	Reliabel
Fasilitas pelayanan (X2)	0,869	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,816	Reliabel

Hasil Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 10 berikut ini:

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,29224543
Most Extreme Differences	Absolute	,122
	Positive	,085
	Negative	-,122
Test Statistic		,122
Asymp. Sig. (2-tailed)		,060 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan uji normalitas diatas dapat dikatakan bahwa esidual berdistribusi secara normal.

Hasil uji multikolinearitas disajikan pada Tabel 11 berikut ini:

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas Data

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,258	3,439		,947	,348		
	Kualitas Pelayanan	,055	,040	,168	1,373	,176	,688	1,454
	Fasiitas	,243	,049	,610	4,984	,000	,688	1,454

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas adalah nilai tolerance sebesar 0,688 dan nilai VIF sebesar 1,454 yang artinya keduanya menunjukkan tidak terjadinya multikolinearitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas disajikan pada Tabel 12 dibawah ini :

Tabel 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,118	,051		2,328	,024
	Kualitas Pelayanan	-,001	,001	-,179	-1,055	,297
	Fasilitas	-,001	,001	-,123	-,725	,472

a. Dependent Variable: ABS_RES3

Berdasarkan uji heteroskedastisitas diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0,05 sebesar 0,297 dan variabel fasilitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sebesar 0,472. Hal ini berarti dapat dikatakan keduanya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Hasil uji regresi linear berganda disajikan pada tabel 14 dibawah ini:

Tabel 14
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,258	3,439		,947	,348
	Kualitas Pelayanan	,055	,040	,168	1,373	,176
	Fasilitas	,243	,049	,610	4,984	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Model regresi linear berganda pada penelitian ini adalah $Y=3,258 + 0,055X_1 + 0,243X_2$. Berdasarkan hasil ini, dapat diketahui bahwa bahwa kualitas pelayanan dan variabel fasilitas pelayanan mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan pasien.

Uji Hipotesis

Uji t

Hasil uji t disajikan pada tabel 15 dibawah ini:

Tabel 15. Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,258	3,439		,947	,348
	Kualitas Pelayanan	,055	,040	,168	1,373	,176
	Fasilitas pelayanan	,243	,049	,610	4,984	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 15 diketahui kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 1,373 lebih besar nilai t tabel sebesar 2,011 dan nilai signifikansi untuk pengaruh (parsial) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0,176 lebih besar 0,05, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan fasilitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 4,984 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,01174 dan nilai signifikansi untuk pengaruh (parsial) fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dapat diartikan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Uji F

Berdasarkan Tabel 16 diatas diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan dengan nilai F hitung sebesar 25,002 lebih besar dari F tabel sebesar 3,195 dan nilai signifikansi adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa keduanya secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F dapat disajikan pada Tabel 16.

Tabel 16. Hasil Uji F

Model		ANOVA ^a			F	Sig.
		Sum of Squares	df	Mean Square		
1	Regression	87,055	2	43,527	25,002	,000 ^b
	Residual	81,825	47	1,741		
	Total	168,880	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pada penelitian ini menemukan bahwa di Klinik Kasih Bunda Medika Leuwinanggung kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan hal ini dapat disebabkan kualitas pelayanan pengaruhnya sangat sedikit terhadap kepuasan pasien atau bukan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien karena mungkin terdapat faktor utama lainnya seperti harga biaya pengobatan yang relatif terjangkau. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian (Sari, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya. Tetapi hasil penelitian ini tidak bertolak belakang dengan hasil penelitian (Ronaldi et al., 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan. Alasan yang diberikan penulis adalah ada faktor lainnya seperti lokasi, citra merek, harga dan lainnya.

Untuk fasilitas layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini juga sesuai dengan penelitian (Netriadi et al., 2021) yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Selanjutnya secara simultan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini juga sesuai dengan penelitian ((Ronaldi et al., 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Kasih Bunda Medika Leuwinanggung dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien di Klinik Kasih Bunda Medika Leuwinanggung, kemudian secara parsial fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien di Klinik Kasih Bunda Medika Leuwinanggung, dan secara simultan (bersama-sama), kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Kasih Bunda Medika Leuwinanggung.

Saran

Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya yaitu diharapkan dapat meneliti dengan variabel independen yang lain seperti variabel harga, citra merek, lokasi dan variabel strategi pemasaran selain dalam penelitian ini untuk menghasilkan hasil yang lebih berpengaruh pada kepuasan pasien. Peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik dan variabel dependen yang sama diharapkan menggunakan lebih banyak responden. Sedangkan bagi klinik yaitu agar dapat memaksimalkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan tenaga medis yang kompeten dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Memaksimalkan fasilitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas yang ada. Meningkatkan sistem pemeliharaan dan pelayanan kesehatan yang mengutamakan kualitas, mutu, dan kenyamanan pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace : Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). 3(1), 211–224.
- Faiturohmi, R., & Pramudyo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman Rika Faiturohmi 1 Anung Pramudyo 2. 11(2), 81–99.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Tempo Cabang Tegal. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, 3(1), 3. <https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V4i1.567>
- Netriadi, L., Salfadri, & Firdaus, T. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. Matua, 3(1), 91–106.
- Ronaldi, S., Salfadri, & Hadya, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pariaman. Braz Dent J., 4(1), 29–38.

- Sari, R. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Pada Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya. *Soetomo Management Review*, 1(2), 201–217.
- Tamongsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. 1(September), 72–80.
- William, & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam The Effect Of Service And Quality Facilities Of Customer Satisfaction On Mazda Workshop In Batam City. 8(1), 1987–1996.
- Yaheni, B. A. N., & Panglipurningrum, Y. S. (2020). Membangun Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen. 7(1), 75–87.
- Yesinda, I. S., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 3(2), 206–214.