

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM (RSI)  
SITI RAHMAH**

*(EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND FACILITIES ON PATIENT SATISFACTION  
IN ISLAM HOSPITAL (RSI) SITI RAHMAH)*

**Tri Irfa Indrayani , Welia**  
([triirfaindrayani1@gmail.com](mailto:triirfaindrayani1@gmail.com))

**Abstract**

The purpose of this study (1) To determine the effect of service quality on patient satisfaction in RSI Siti Rahmah, (2) To determine the effect of facilities on patient satisfaction in RSI Siti Rahmah, (3) To know the Influence of Service Quality and Facilities to Patient Satisfaction at RSI Siti Rahmah. The method used in this research is Quantitative Method with Multiple Linear Regression analysis using Label Scale. The population of this study were 100 inpatients in RSI Siti Rahmah in Room, Maternity Room (KB) and the number of samples in this study were 50 patients with random sampling method, using Slovin formula. Methods of data collection by distributing questionnaires. The results showed that service quality significantly influence patient satisfaction.  $t_{hitung} > t_{table}$  that is  $t_{count} 2.85 > t_{table} 2.12$ . Significant level of  $0.007 < 0.05$ . The first hypothesis (H1) is accepted. Facilities have a significant effect on patient satisfaction.  $T_{hitung} 2.91 > t_{table} 2.12$ . Significant value  $0.006 < 0.05$ . The second hypothesis (H2) is accepted. Quality of service and facilities on patient satisfaction  $F_{count} 1.834 > F_{table} 0.012$ . With a significant level of  $0.171 > 0.05$ . This shows that there is no significant influence. The third hypothesis in this study (H3) was rejected.

*Keywords: Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction*

**PENDAHULUAN**

**1. Latar Belakang**

Menurut Asrul (2003:33) kesehatan dibutuhkan oleh manusia untuk menopang semua aktivitas hidupnya. Setiap individu akan berusaha mencapai status kesehatan tersebut dengan menginvestasikan dan mengkonsumsi sejumlah barang dan jasa kesehatan. Maka untuk mencapai kondisi kesehatan yang baik tersebut dibutuhkan sarana kesehatan yang baik. Tingginya Tingkat Pendidikan Masyarakat menyebabkan Masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat semakin sadar akan pentingnya Kualitas. Masyarakat cenderung menuntut Pelayanan Kesehatan yang lebih baik dan cepat hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama Rumah Sakit tetapi juga dengan Puskesmas dan Klinik- Klinik Kesehatan di Kota-Kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan Kepuasan Pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan.

Pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan Pasien dengan meningkatkan Kualitas Pelayanannya. Dalam mencapai tujuan Pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi Fasilitas, Peranan Dokter, Tenaga Medis dan Perawat. Peningkatan Kualitas Pelayanan kesehatan yang ditawarkan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif dan menimbulkan suatu loyalitas pelanggan yang sudah loyal pada sebuah produk jasa dapat diartikan sebagai

pelanggan yang terpuaskan kebutuhannya dan akan membantu melakukan promosi gratis dalam bentuk “ *word of mouth*” kepada para calon konsumen lain. Adapun cara peningkatan tersebut dapat berupa perbaikan terus menerus atas produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya. kualitas pelayanan dan harga, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan Seperti Keberadaan fasilitas kotak saran dan keluhan akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan.

Pelanggan akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidak puasanya dalam memperoleh pelayanan. Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan Sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis dilapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Menurut (Kotler 2003:36) Masyarakat sekarang cukup Selektif dalam menentukan pilihan, termasuk dalam hal memilih Rumah Sakit untuk Rawat Inap. Banyak faktor yang dipertimbangkan dalam memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Kepuasan atau ketidak puasan terhadap jasa pelayanan yang didapat akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan kunjungan berikutnya. Maka dari itu penanganan pelanggan diperlukan kiat-kiat khusus mutu pelayanan yang dapat menarik simpati pelanggan atau jasa yang dipasarkan. Menurut Tjiptono (2005:210). Kepuasan yang dirasakan oleh seseorang yang salah mengalami suatu hasil yang sesuai dengan harapannya. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari tingkat harapan yang di rasakan dari hasil kegiatan. Apabila suatu hasil kegiatan melebihi harapan seseorang, orang tersebut akan dikatakan mengalami tingkat kepuasan yang tinggi (fully satisfied). Apabila hasil kerja itu sama dengan yang di harapkan, seseorang dikatakan puas (satisfied). Akan tetapi apa pilah hasil tersebut jauh di bawah harapan, Seseorang akan merasa tidak puas.

Menurut Wardani (2006:34) Menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu: 1. Karakteristik produk, produk ini merupakan kepemilikan Rumah Sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. 2. Harga. 3. Pelayanan. 4. Lokasi. 5. Fasilitas. 6. Image. 7. Desain visual. 8. Suasana. 9. Komunikasi. 10. Dibutuhkan pemakai jasa rumah sakit

Menurut Hutabarat (2003:15) Kualitas Pelayanan merupakan Strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata konsumen internal dan eksternal dengan memenuhi harapan mereka secara eksplisit dan implisit. Dimana komitmen akan Kualitas Pelayanan yang berorientasi pada konsumen merupakan persyaratan utama dalam menunjang keberhasilan bisnis. Karena Kualitas Pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan Perusahaan terutama Perusahaan jasa untuk menciptakan dan memberikan Kepuasan kepada konsumen. Menurut Collier (2005:19) yaitu; Karakteristik jasa pelayanan yang tidak bisa diraba tetapi bisa dinikmati,

1. Tidak dapat diraba (intangibility). jasa adalah sesuatu yang sering kali tidak dapat di sentuh atau tidak dapat diraba. Jasa mungkin berhubungan dengan sesuatu secara fisik, seperti pesawat udara, kursi dan meja dan peralatan makan di restoran, tempat tidur pasien di rumah sakit.
2. Tidak dapat disimpan (inability to inventory). Salah satu khusus dari jasa adalah tidak dapat disimpan. Misalnya, ketika kita menginginkan jasa tukang potong

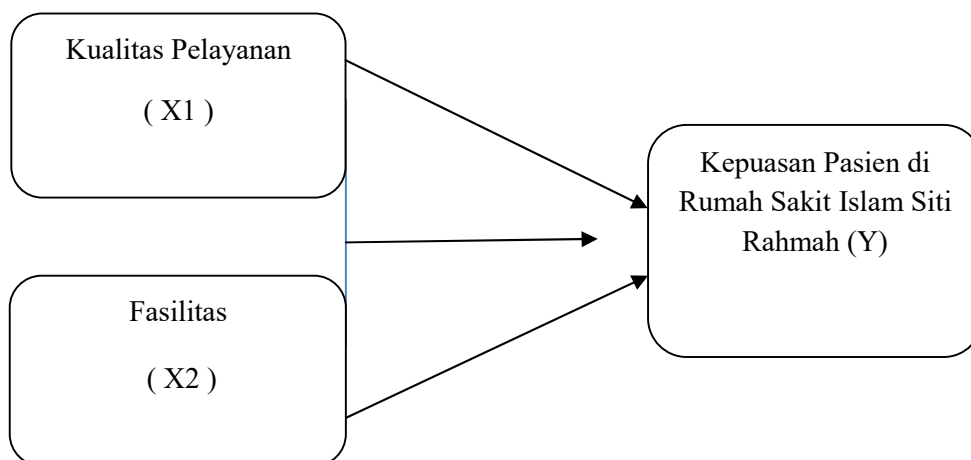
rambut, maka apabila pemotongan rambut salah dilakukan tidak dapat sebagiannya disimpan untuk besok.

3. Produksi dan komunikasi secara bersama.
4. Memasukinya lebih mudah. Mendirikan usaha dibidang jasa
5. Membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi lebih mudah dan banyak tersedia, tidak membutuhkan teknologi tinggi.  
Untuk kebanyakan usaha jasa hambatan untuk memasukinya lebih mudah.
6. Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar. Jasa sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar seperti; teknologi, peraturan pemerintah dan kenaikan harga energi.

Menurut Toriq. (2014:22) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Menurut Tjiptono (2001:6) fasilitas adalah sumber daya fisik yang Harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Dari berbagai pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan rumah sakit. Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata pelanggan. Menurut Tjiptono (2005:12) Mengukuran Fasilitas ada 7 yaitu:

1. Kinerja tenaga dokter
2. Kinerja tenaga perawat
3. Kondisi fisik dan image
4. Makanan dan minuman
5. Sistem administrasi pelayanan
6. Pembiayaan/rekam medis/kerahasiaan

Dalam penelitian ini kerangka konseptualnya sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## METODE

### 1. Tempat dan Waktu Penelitian

Rumah Sakit Islam Siti Rahmah berada di JL. Raya by pass KM 15 Air Pacah, kota Padang. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari – Maret 2018

### 2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian sebanyak 100 orang Pasien BPJS di kamar bersalin, Marwa KB dan Mina yang tidak memakai BPJS. Sampel dalam Penelitian ini sebanyak 50 Orang Pasien BPJS di kamar bersalin yang tidak memakai BPJS di Rumah Sakit Islam Siti

Rahmah. Metode pengambilan sampel yang digunakan dengan cara Simple Random Sampling. Menggunakan Rumus Slovin:  $n = N / (1 + N e^2)$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance). dari jumlah sampel tersebut batas toleransi 13 % maka dengan menggunakan rumus diatas di peroleh;

Tabel. 3.1 jumlah sampel yang diteliti

No	Nama sampel	Jumlah sampel yang diteliti
1	Pasien di RSI Siti Rahmah	$n = 100 : (1 + 100 \times 0,10^2) = 50$

Referensi: Sevilla,Consuelo G. Et.al (2007). Researctch Methods. Rex Printing Company. Quezon City.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Islam Siti Rahmah berada di JL. Raya by Pass KM 15 Air Pacah, Kota Padang, Indonesia. dibangun dari tahun 1996. Diatas tanah seluas 2.576 Ha. Dan bangunan seluas lebih kurang 5.568 m2. Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang adalah Rumah Sakit Swasta Kelas C dengan kapasitas 131 Tempat tidur, dibawah naungan Yayasan RSI Siti Rahmah sebagai pemilik. Rumah sakit ini selesai dibangun pada tahun 1997 dan mulai beroperasi pada tanggal 19 Juli 2004 berdasarkan Surat Keputusan kepala Dinas Kesehatan Propinsi Sumatera Barat No. : FM.03.03.5053. VI.2004, Rumah sakit ini selesai dibangun pada tahun 1997 dan mulai beroperasi pada tanggal 19 Juli 2004 (Izin Sementara). Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No : YM. 02.3.5.5400 tanggal 13 Desember 2005, RSI Siti Rahmah memperoleh izin penyelenggaraan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah secara resmi dari pemerintah (izin tetap). Rumah sakit ini dibangun bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat Sumatra Barat secara keseluruhan agar dapat berobat di Padang dari pada berobat ke luar negeri. RSI Siti Rahmah dikelola oleh Yayasan dan termasuk kedalam Rumah Sakit Kelas C. RSI Siti Rahmah menyediakan fasilitas memadai guna menunjang pelayanan kesehatan pada RSI Siti Rahmah padang terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta didukung oleh tenaga medis lainnya.

RSI Siti Rahmah menyediakan Ruang tempat tidur rawat inap, ada Raudah, Multazam, Arafah, Zam-Zam, Mina, Safa, Marwa, Rumah Sakit Islam Siti Rahmah dalam perkembangannya menyediakan Ruang Rawat Inap yang nyaman, asli dan bersih dengan pelayanan yang baik. Ruang rawat inap yang kami sediakan untuk saat ini adalah Kelas Super VIP Raudah untuk 1 orang pasien didalam kamar, Kelas VIP Multazam dengan berisi 1 orang pasien dalam satu kamar, Kelas 1A Arafah berisi 1 orang pasien dalam kamar, Kelas 1B Zam-zam berisi 1 orang pasien dalam satu kamar, Kelas IIA Mina dengan kapasitas 2 orang pasien dan 2 tempat tidur dalam satu kamar, Kelas IIB safra berisi 4 orang pasien dan empat tempat tidur dalam satu kamar, Kelas III Marwa berisi 6 orang pasien dan enam tempat tidur dalam satu kamar, Disemua Ruang Rawat inap yang ada kami sediakan fasilitas kamar mandi di dalam begitu juga tersedia emergency exit untuk kondisi darurat seperti kebakaran, gempa, serta teras yang dapat digunakan untuk bersantai dipagi dan sore hari.

## PEMBAHASAN

### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,854	20

Pengujian validitas instrumen diperoleh nilai Corrected Item-Total Correlation bernilai positif dan  $>$  dari 0,279, sehingga dapat disimpulkan bahwa 20 butir pertanyaan untuk variabel kepuasan pasien tersebut sudah valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Untuk uji reliabilitas instrumen dilihat dari nilai Cronbach's Alpha, apabila bernilai positif dan benar dari 0.6, hasil pengolahan data terlihat bahwa nilai Cronback Alpha adalah ,854  $>$  0.6 berarti keseluruhan item pertanyaan adalah reliabel.

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	20

Pengujian validitas instrumen diperoleh nilai Corrected Item-Total Correlation bernilai positif dan  $>$  dari 0,279, atau  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa 20 butir pertanyaan untuk variabel Fasilitas tersebut sudah valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Untuk uji reliabilitas instrumen dilihat dari nilai Cronbach's Alpha, apabila bernilai positif dan besar dari 0.6, hasil pengolahan data terlihat bahwa nilai  $r$  Cronback Alpha adalah ,852  $>$  0.6 berarti keseluruhan item pertanyaan adalah reliabel.

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	12

Pengujian validitas instrumen diperoleh nilai Corrected Item-Total Correlation bernilai positif dan  $>$  dari 0,279, sehingga dapat disimpulkan bahwa 12 butir pertanyaan untuk variabel kepuasan pasien tersebut sudah valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Untuk uji reliabilitas instrumen dilihat dari nilai Cronbach's Alpha, apabila bernilai positif dan benar dari 0.6, hasil pengolahan data terlihat bahwa nilai Cronback Alpha adalah ,758  $>$  0.6 berarti keseluruhan item pertanyaan adalah reliabel.

### b. Persyaratan Analisis

#### Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas Dengan Metode Kolmogorof Smirnov

Nilai kolmogorov-smirnov dari nilai untuk k-s ,823 dan asymp. Sig ,507 $>$  jadi hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini telah terdistribusi normal. Setelah lulus dari pengujian normalitas dilanjutkan dengan uji heteroskedastisitas.

##### 2. Uji Heteroskedastisitas Dengan Metode Glejser

Diketahui bahwa nilai signifikan kedua variabel independen kualitas pelayanan sebesar 0,716 dan fasilitas sebesar 0,297 artinya  $>$  0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada penelitian ini, model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Karena pengujian pada uji heteroskedastisitas juga telah lulus, maka selanjutnya dilakukan uji Autokorelasi.

### 3. Uji Autokorelasi Dengan Metode Durbin Wats

Didapat nilai DW yang dihasilkan model regresi adalah 1.930. karena nilai DW 1.930 berada pada daerah antara dU dan 4-du maka dapat disimpulkan bahwa pada uji asumsi klasik tidak terjadi kesalahan atau tidak adanya penyimpangan asumsi klasik.

Kesimpulannya, apa bila kita lihat tabel Durbin-Watson dengan  $n=50$ , Maka diperoleh nilai  $dL = 1,284$  dan  $dU = 1,567$  sehingga nilai  $4-dU = 2,433$  sedangkan  $4-dL = 2,716$ . Karena nilai Dubin-watson 1.930 terletak antara dU dengan 4-Du, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tersebut tidak mengandung masalah autokorelasi.

#### b. Uji Multikolinearitas Dengan Metode Tol Dan Vif

Terlihat nilai,  $T > 0,10$  dan nilai variance inflation factor (VIF) Kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar semua variabel bebas yang terdapat dalam penelitian yang berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Yaitu variabel kualitas pelayanan dengan nilai VIF 1.012 dan 0.007, variabel fasilitas nilai VIF 1.012 dan sig 0.006.

#### c. Pengujian Hipotesis

Dilihat model regresi seperti berikut ini:

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$e$  (*error*) atau variabel pengganggu, merupakan sebuah gangguan yang harus di hilangkan dengan memenuhi persyaratan uji asumsi klasik, meliputi: uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas dan autokorelasi, dan hasilnya telah memenuhi persyaratan asumsi klasik berarti telah bisa digunakan untuk melakukan kegiatan estimasi, sehingga persamaan regresi menjadi:

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_1 + e$$

$$Y = 4.402 + 0.038 X_1 + 0.259 X_2 + e$$

Diperoleh koefisien (b) sebesar 4.402 satuan. Angka ini dapat di artikan bahwa tanpa adanya peningkatan dan kualitas pelayanan dan fasilitas satuan nya 0 maka kepuasan pasien akan tetap sebesar 4.402 satuan. Dari persamaan tersebut. Diperoleh koefisien (b1) yang hasilnya diperoleh sebesar 0.038 satuan. Angka ini dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan naik sebesar 1 satuan. Maka kepuasan pasien mengalami kenaikan sebesar 0.038 satuan. Kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang searah dengan tanda positif. Artinya apabila variabel kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan pasien juga meningkat dan sebaliknya bila tidak ada kenaikan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien juga mengalami penurunan kesemuanya ini akan terjadi dengan asumsi seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien dianggap konstan.

Selanjutnya dari persamaan tersebut juga terlibat koefisien (b2) yang hasilnya diperoleh sebesar 0.259 satuan. Angka ini dapat diartikan bahwa apabila fasilitas naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan pasien akan mengalami kenaikan sebesar 0.259 satuan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa variabel fasilitas dan kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang searah dengan tanda positif. Artinya apabila variabel fasilitas ditingkatkan. Maka kepuasan pasien mengalami penurunan, kesemuanya ini akan terjadi dengan asumsi seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien.

#### 1. Uji T

Pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial adalah sebagai berikut:

- a. Untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.85 arahnya positif, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  adalah 2,12 artinya nilai  $t_{hitung}$   $2.85 > t_{tabel}$  2.12 dan tingkat signifikan ,007 artinya nilai signifikan lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, atau ,007  $< 0,05$ . hipotesis pertama (H1) diterima.
- b. untuk variabel fasilitas nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.91 dengan arahnya positif, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  adalah 2,12 artinya  $t_{hitung}$   $2.91 > t_{tabel}$  2.12 tingkat probabilitas 0,05 artinya nilai signifikan lebih besar dari probabilitas ,006  $< 0,05$ . hipotesis ke dua (H2) diterima.

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Nilai  $F_{hitung}$  0,012,  $F_{tabel}$  sebesar 1.834 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .  $1.834 > 0.012$  dengan tingkat signifikan 0,171  $> 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama sama variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Kemudian untuk melihat persentase besarnya pengaruh variabel independen (x) terhadap variabel dependen (y), maka dapat dilihat pada nilai koefisien determinasinya dibawah ini.

## 3. Derterminasi ( $R^2$ )

Nilai R sebesar 0,228 (2,28 %). hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang lemah antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. berpengaruh signifikan sebesar 0,228% . atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan 2,28 % variasi variabel dependen (kepuasan pasien). sedangkan sisanya 99,48 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di RSI Siti Rahmah dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSI Siti Rahmah, hal ini dilihat dari hipotesis nilai  $t_{hitung}$   $2.85 > t_{tabel}$  2.12 dan tingkat signifikan 0,007 artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau 0,007  $< 0,05$ . Hipotesis pertama **diterima**
2. Untuk mengetahui Fasilitas di RSI Siti Rahmah secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSI Siti Rahmah, hal ini bisa dilihat dari hasil uji hipotesis nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar (2.91  $> 2,12$ ). Tingkat probabilitas 0,05 artinya nilai signifikan lebih kecil dari perobabilitas, 0,006  $< 0,05$  hipotesis ke dua **diterima**.
3. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI Siti Rahmah, ini bisa dilihat dari hasil uji F simultan yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar (1.834  $> 0,012$ ). Dengan tingkat signifikan 0,171  $> 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Hipotesis ketiga dalam penelitian ini **ditolak**. Berdasarkan pengolahan data kuantitatif dengan program SPSS pendekatan analisis regresi berganda dapat dilihat hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dari Dilahat dari nilai R sebesar 0,228 (2,28%). Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang lemah antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Berpengaruh signifikan sebesar 2,28%. Sedangkan sisanya 99,48 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## SARAN

1. Hasil penelitian ini menggambarkan kondisi mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas pada RSI Siti Rahmah menunjukkan kondisi yang baik, dan agar terus dilakukan peningkatan dan perbaikan secara terus menerus untuk kedepannya.
2. Bagi peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa agar mempertimbangkan adanya faktor-faktor lain selain kualitas pelayanan dan fasilitas, yang mungkin akan mempengaruhi kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asrul, Aswar. (2003). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Sinar Harapan. Jakarta.
- Collier. (2005). Manajemen Kualitas Produksi dan jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Hutabarat, Jemsly ( 2003). Visi Kualitas Jasa Membahagiakan Pelangga: Kunci Sukses Bisnis jasa. Usahawan. No. 05/XXVI. Jakarta
- Kotler, Philip (2003). Manajemen Pemasaran. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta
- Ridwan. (2008). Metode dan teknik Penyusunan tesis. Alfabeta. Bandung
- Sevilla,Consuelo G. Et.al (2007). Researth Methods. Rex Printing Company. Quezon City.
- Toriq, Mochmmad. (2014). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 31.61264 di Sidoarjo, skripsi (STIESIA) Surabaya.
- Tjiptono, Fandy. (2005). Servatice Quality Satisfaction. Edisi Andi offiset. Yogyakarta.
- Wardani. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit .di Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 09 Nomor 4. Desember 2006. Jakarta.