

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PASIEN, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSU. PRIMA HUSADA
WARU SIDOARJO**

SKRIPSI



Disusun oleh :

HAVITDA MELVANDA

2012111028/FEB/MA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
PASIEN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
RSU. PRIMA HUSADA WARU SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi sebagian

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

HAVITDA MEI VANDA

2012111028/FEB/MA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA

SURABAYA

2024

PROPOSAL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PASIEN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RSU. PRIMA
HUSADA WARU SIDOARJO

Yang diajukan

HAVITDA MELVANDA

2012111028/FE/MA

Telah disetujui untuk ujian proposal oleh

Pembimbing I



Endang Siswanti, MM, D.B.A
NIDN. 0720086403

tanggal : 21-5-2024.

Pembimbing II



Ika Kharismawati, SE., MM.
NIDN. 0709068304

tanggal : 24-5-2024

Mengetahui

Wakil Dekan I



Dr. Nurul Qomari, M.Si.
NIDN. 0710096101

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PASIEN,
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSU. PRIMA
HUSADA WARU SIDOARJO**

Disusun Oleh:

HAVITDA MELVANDA
2012111028/FE/MA

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh tim penguji skripsi
Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya
Pada tanggal 10 Juli 2024

Pembimbing Utama



Dra. Endang Siswanti, MM, D.B.A
NIDN. 0720086403

Tim Penguji
Ketua



Dr. Angraeni Rahmasari, SE, MM,
NIDN. 0722037504

Pembimbing Pendamping



Ika Kharismawati, SE., MM.
NIDN.0709068304

Sekretaris



Dra. Endang Siswanti, MM, D.B.A
NIDN. 0720086403

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya



Dr. Hj. Siti Rosvafah, Dra., Ec., MM
NIDN. 0703106403

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Havitda Mei Vanda
Tempat Tanggal Lahir : Sidoarjo, 26 Mei 2002
No. induk Mahasiswa : 2012111028
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program studi : Manajemen
Alamat Rumah : JL. Sawunggaling Timur 23/05, Taman, Kab. Sidoarjo
No. Tlpn : 085893206385
Pekerjaan/ Jabatan : Mahasiswa

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, Dan Fasilitas di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo” adalah benar – benar hasil karya saya Sendiri dan Bukan Merupakan Plagiat dari Skripsi/ tugas akhir orang lain . apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar , maka saya bersedia menerima sanksi akademi yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya , untuk dipergunakan bila mana diperlukan .

Surabaya,

Yang Membuat Pernyataan



Havitda Mei Vanda

Nim: 2012111028

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PASIEN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSU. PRIMA HUSADA WARU SIDOARJO”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen Universitas Bhayangkara Surabaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Puji syukur dan terima kasih kepada ALLAH SWT, dzat yang agung dan maha segalanya yang memberikan penulis kekuatan dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. Anton Setiadji, SH., M.H., Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya
3. Ibu Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra., Ec., MM Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. Bapak Dr. Nurul Qomari, M.Si. Wakil dekan I Universitas Bhayangkara Surabaya.
5. Ibu Indah Noviandari S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Surabaya. yang sudah informatif dan sabar saat membimbing anak – anak mahasiswanya.

6. Ibu Endang Siswanti, MM. D.B.A selaku Dosen Pembimbing Skripsi I, dan Ibu Ika Kharismawati, SE., MM. selaku dosen pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, perhatian, kesabaran, dan segala bimbingan serta arahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kepada Ibu Sulastri dan Bapak Waluyo selaku orang tua kandung yang saya sangat cinta, terimakasih banyak telah memberikan dukungan serta semangat dan pengorbanan baik dari segi moral maupun materi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan. Serta seluruh staff dan karyawan Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
9. Terimakasih untuk teman – teman Bocah Prik rekan seperjuangan skripsi dan rekan kerja yang sangat membantu penulis dalam mengerjakan dan selalu memberi semangat.
10. Seluruh teman-teman Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan berupa doa dan kerjasama yang tidak akan pernah terlupakan.
11. Terimakasih untuk para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner dalam skripsi ini dan semua pihak yang tidak mungkin saya tulis satu persatu yang telah membantu dan memperlancar jalannya penelitian dari awal hingga skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan mahasiswa Universitas Bhayangkara pada khususnya.

Wassalamualiakum Wr.Wb

Surabaya, 10 Juli 2024

Havitda Mei Vanda

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.3 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Sistematika Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	19
2.2.2 Pengertian Pemasaran	21
2.2.3 Manajemen Pemasaran.....	22
2.2.4 Pemasaran Jasa.....	23
2.2.5 Kualitas Pelayanan	25
2.2.6.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.5.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	26
2.2.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan	27
2.2.6 Kepercayaan Pasien	28
2.2.6.1 Pengertian Kepercayaan Pasien	28
2.2.6.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan	28
2.2.6.3 Indikator Kepercayaan	29

2.2.7	Fasilitas	30
2.2.7.1	Pengertian Fasilitas	30
2.2.7.2	Manfaat fasilitas	31
2.2.7.3	Indikator Fasilitas.....	31
2.2.8	Kepuasan Pasien.....	32
2.2.8.1	Pengertian Kepuasan Pasien	32
2.2.8.2	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	33
2.2.8.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	34
2.2.9	Hubungan Antar Variabel	34
2.2.9.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	34
2.2.9.2	Hubungan Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan	35
2.2.9.3	Hubungan Fasilitas dengan kepuasan pasien	35
2.3	Kerangka Konseptual	36
2.4	Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Kerangka Proses Berfikir	38
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
3.2.1	Definisi Operasional.....	40
3.2.2	Variabel Independen	40
3.2.3	Variabel Dependen.....	43
3.3	Teknik Penentuan Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	44
3.3.1	Populasi	44
3.3.2	Sampel.....	45
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	45
3.4	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
3.5	Prosedur Pengambilan dan Penentuan Data	47
3.5.1	Jenis Data	47
3.5.2	Sumber Data.....	47
3.5.3	Pengumpulan Data	48
3.5.4	Instrumen Penelitian.....	50
3.6	Pengujian Data	51
3.6.1	Uji Validitas	51
3.6.2	Uji Reliabilitas	52

3.7	Teknik Analisis Data dan Hipotesis	52
3.7.1	Teknik Analisis	52
3.7.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
3.7.3	Uji Koefisien Regresi Linier Berganda.....	53
3.7.4	Uji Simultan (Uji f)	54
3.7.5	Uji Parsial (Uji t).....	55
3.7.6	Uji Dominan.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	57
4.2	Data dan Deskripsi Responden.....	58
4.2.1	Karakteristik Responden	58
4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.2.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
4.2.2	Deskriptif Hasil Penelitian	62
4.2.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1).....	63
4.2.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pasien (X2)	64
4.2.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas (X3)	65
4.2.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pasien (Y)	66
4.3	Analisis Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis.....	67
4.3.1	Analisis Hasil Penelitian	67
4.3.1.1	Uji Validitas	67
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	68
4.3.1.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.3.1.4	Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.3.2	Pengujian Hipotesis.....	71
4.3.2.1	Uji Simultan (Uji F)	71
4.3.2.2	Uji Parsial (Uji t).....	72
4.3.2.3	Penentuan Variabel Dominan	73
4.4	Pembahasan	74
4.4.1	Pengaruh Simultan (Uji F)	74
4.4.2	Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	75

4.4.3 Pengaruh Parsial Kepercayaan Pasien (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	76
4.4.4 Pengaruh Parsial Fasilitas (X3) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)	78
4.4.5 Pengaruh Dominan.....	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus di Indonesia Tahun 2018 - 2022	4
Tabel 1. 2 Jenis-jenis Pelayanan di RSUD. Prima Husada.....	6
Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	19
Tabel 3. 1 Total Pengunjung RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo	44
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	49
Tabel 3. 3 Desain Instrumen Penelitian	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pasien.....	64
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas.....	65
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pasien.....	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 10 Uji Hasil Reliabilitas.....	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan.....	71
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial	72
Tabel 4. 15 Jumlah Nilai Pengaruh Dominan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Survei Kepuasan Pasien	7
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	36
Gambar 3. 1 Kerangka Proses Berpikir.....	38
Gambar 4. 1 Profil RSUD. Prima Husada	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kuesioner	87
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Jawaban	92
Lampiran 3. Uji Validitas	93
Lampiran 4. Uji Realiabilitas	95
Lampiran 5. Regresi Linier Berganda	97
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi	99
Lampiran 7. Berita Acara Revisi Skripsi	100

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PASIEN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSU. PRIMA HUSADA WARU SIDOARJO

Havitda Mei Vanda

ABSTRACT

Globalization has created opportunities for countries to market their products in the global market. The rapid advancements in the business world today significantly impact marketing strategies. These strategies affect the level of service and facilities provided, which, in turn, can enhance patient trust and satisfaction. This study was conducted at RSU Prima Husada Waru Sidoarjo to assess the impact of Service Quality, Patient Trust, and Facilities on Patient Satisfaction. Using a descriptive quantitative approach with a sample of 100 respondents, data were collected, tested for validity and reliability, and then analyzed using multiple linear regression. The results indicate that Service Quality does not affect Patient Satisfaction, whereas Patient Trust and Facilities do, with Facilities being the most dominant variable.

Keywords: *Service Quality, Patient Trust, Facilities, Patient Satisfaction*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PASIEN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSU. PRIMA HUSADA WARU SIDOARJO

Havitda Mei Vanda

ABSTRAK

Globalisasi telah menciptakan peluang bagi negara-negara untuk memasarkan produk mereka di pasar global. Kemajuan pesat dalam dunia usaha saat ini sangat mempengaruhi strategi pemasaran. Strategi ini berdampak pada tingkat pelayanan dan fasilitas yang diberikan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di RSU Prima Husada Waru Sidoarjo untuk menilai pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. Dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan melibatkan 100 responden, data dikumpulkan, diuji validitas dan reliabilitasnya, dan kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, sementara Kepercayaan Pasien dan Fasilitas memiliki pengaruh, dengan Fasilitas sebagai variabel yang paling dominan.

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi membuka peluang kepada tiap negara agar dapat memasarkan produknya di pasar global. Pesatnya perkembangan dunia usaha saat ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan strategi pemasaran. Menurut Kotler dan sumber daya yang meliputi sumber daya manusia, asset fisik atau modal dan, dan berbagai tujuan perusahaan lainnya demi menindak lanjuti ancaman pasar global dan untuk meraih potensi yang sama di pasar global. Dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang dan persaingan yang semakin ketat, setiap sektor industri didorong untuk menyediakan layanan yang terintegrasi. Banyak perusahaan di era globalisasi saat ini telah meningkatkan keterampilan mereka untuk mengejar peluang baru. Globalisasi meningkatkan frekuensi dan volume interaksi serta pertukaran penduduk antar negara, yang menggaris bawahi perlunya memperhatikan masalah kesehatan yang melibatkan populasi global. Pergerakan yang tinggi dapat meningkatkan risiko penyebaran penyakit di berbagai negara, mengancam kesehatan masyarakat secara global. Hal ini mendorong masyarakat untuk mengambil langkah-langkah lebih aktif dalam meningkatkan gaya hidup yang sehat guna mengurangi risiko penyakit. Di samping itu, sektor swasta juga bergerak untuk berperan aktif dalam menangani isu kesehatan dengan mendirikan fasilitas kesehatan seperti klinik dan rumah sakit.

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian

integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat.

ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS) merupakan Kerjasama untuk mencapai integrasi ekonomi di kawasan ASEAN, khususnya di bidang jasa, untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing, diversifikasi kapasitas produksi, dan memfasilitasi penyediaan dan distribusi jasa oleh penyedia jasa dari masing-masing negara anggota ASEAN. AFAS juga bertujuan menghapus kendala-kendala berkaitan dengan perdagangan jasa antar anggota ASEAN dan mewujudkan perdagangan bebas di sektor jasa. Sektor jasa di negara-negara ASEAN telah mengalami pertumbuhan yang cukup besar, dari segi regulasi, ini mencakup keberadaan peraturan hukum di setiap negara ASEAN terkait perdagangan dalam sektor jasa yang harus diumumkan kepada masyarakat. Liberalisasi perdagangan merupakan salah satu bagian dari kegiatan ekonomi yang saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pada kawasan ASEAN, peranan perdagangan jasa kesehatan intra-kawasan terhadap perekonomian cukup menjanjikan mengingat kedekatan budaya dan bahasa. Faktor kedekatan tersebut akan sangat mempengaruhi kenyamanan dalam proses pengobatan. Jasa pelayanan

kesehatan memiliki cakupan yang luas mulai dari pendirian rumah sakit, teknologi kesehatan sampai dengan kualitas dokter dan tenaga medis lainnya., serta perlindungan pasien. Oleh karena itu upaya liberalisasi jasa kesehatan di ASEAN meliputi berbagai aspek seperti investasi, penetapan standar, pengembangan kapasitas dan pergerakan pasien. Aspek investasi meliputi liberalisasi pendirian layanan jasa kesehatan di ASEAN melalui pendirian instansi yang berwenang mengurus perizinan jasa kesehatan di setiap negara ASEAN.

Rumah sakit merupakan suatu entitas kompleks yang menggunakan kombinasi peralatan ilmiah canggih, dioperasikan oleh staf yang terlatih dan terdidik, untuk menangani berbagai masalah kesehatan dengan menggunakan pengetahuan medis *modern* untuk tujuan penyembuhan dan pemeliharaan kesehatan. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan bagian dari rumah sakit yang bertugas mengurus penerimaan pasien, baik untuk perawatan ambulan maupun rawat inap. Sebagai upaya meningkatkan kesehatan masyarakat, tidak hanya diperlukan upaya promosi dan pencegahan, tetapi juga perlunya langkah-langkah untuk menyembuhkan dan memulihkan kondisi. Selain menyediakan perawatan dan rehabilitasi, rumah sakit juga berperan sebagai pusat rujukan untuk layanan kesehatan. Maka dari itu, Perusahaan jasa seperti rumah sakit berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat bersaing dalam memasarkan jasanya.

Menurut J. Staton yang dikutip oleh Swastha (2019:10), pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Persaingan antara rumah sakit bisa timbul ketika ada banyak rumah sakit di suatu wilayah. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menerapkan strategi untuk menarik perhatian konsumen atau pasien dan tetap bersaing dengan rumah sakit lainnya. Salah satu strategi yang bisa dilakukan adalah melalui pemasaran, yang melibatkan identifikasi kebutuhan dan keinginan pasien serta penyediaan layanan produk atau jasa yang sesuai untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut informasi yang terdapat dalam Profil Kesehatan Indonesia tahun 2022, terjadi peningkatan sebesar 9,2%. Pada tahun 2018 jumlah rumah sakit sebanyak 2.813 meningkat menjadi 3.072 pada tahun 2022. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2022 terdiri dari 2.561 RSU dan 511 RSK. Berikut merupakan perkembangan jumlah RSU dan RSK pada tahun 2018-2022 di Indonesia :

Tabel 1. 1
Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus di Indonesia
Tahun 2018 - 2022

Tahun	RS. Umum	RS. Khusus	Total
2018	2.269	544	2.813
2019	2.344	533	2.877
2020	2.488	536	3.024
2021	2.522	520	3.042
2022	2.561	511	3.072
Total			14.828

Sumber : Ditjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa RS. Khusus lebih sedikit setiap tahunnya dibandingkan RS. Umum yang lebih banyak setiap tahunnya. Menurut Kotler dan Keller (2021:29) mengemukakan bahwa manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, mempertahankan, menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan pengkomunikasian nilai pelanggan yang unggul. Pertumbuhan pasar modern terus menyebar ke seluruh pelosok negeri kita, dalam bentuk hypermarket, dan pasar modern lainnya. Hal ini menyebabkan persaingan yang lebih kuat antara perusahaan-perusahaan tersebut dan masing-masing memiliki pemilik modal yang sangat kuat untuk unggul saat memasuki pasar yang kompetitif.

Rumah Sakit Umum Prima Husada berawal dari praktek Bidan Sumiati, Amd Keb, yang waktu itu pada tahun 1984 adalah sebagai pegawai negeri sipil. Peningkatan tempat praktek bidan menjadi Rumah Bersalin dengan mengangkat tenaga perawat dan tenaga bidan junior mampu menjadikan fasilitas kesehatan ini sebagai alternatif utama masyarakat sekitar untuk memperoleh pelayanan KB, imunisasi, pemeriksaan kehamilan dan pertolongan persalinan serta pemeriksaan bayi sehat. Sekitar tahun 1991, dokter spesialis obgyn dan dokter spesialis anak bekerja sama dengan istilah praktek bersama, mampu menjadikan Rumah Bersalin Sumiati ini menjadi cikal bakal Rumah Sakit Ibu dan Anak dan terus berkembang menjadi RSU Prima Husada yang mana sudah menjadi rumah sakit umum serta bertambahnya jenis pelayanan dan berjalan sampai sekarang. Berikut jenis pelayanan yang terdapat di RSU Prima Husada Waru Sidoarjo.

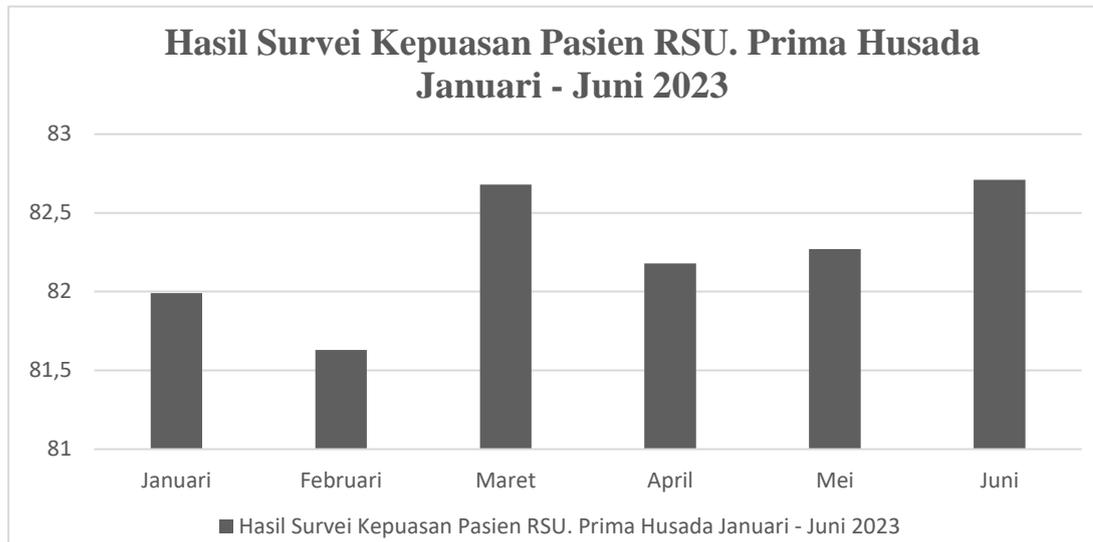
Tabel 1. 2
Jenis-jenis Pelayanan di RSUD. Prima Husada

Jenis Pelayanan			
No.	Rawat Jalan	No.	Rawat Inap
1.	Pelayanan Poli Umum (UGD)	1.	Pelayanan UGD (Uni Gawat Darurat) 24 jam
2.	Pelayanan Poli Kandungan	2.	Pelayanan persalinan 24 jam
3.	Pelayanan Poli Anak	3.	Rawat Inap 24 jam
4.	Pelayanan Poli Penyakit Dalam		
5.	Pelayanan Poli Bedah		
6.	Pelayanan Poli Jantung		
7.	Pelayanan Poli Gigi		

Sumber : Rumah Sakit Prima Husada (2024)

Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan diuntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, dan fasilitas agar mampu memberikan kesan yang baik dimata pasien sehingga akan terciptanya kepuasan pasien. Maka dari itu cara yang dapat dilakukan agar mendapatkan kepuasan konsumen yang positif adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien yang terdapat di RSUD Prima Husada Waru Sidoarjo cenderung masih cukup rendah karena lambatnya pelayanan kesehatan terhadap pasien dengan banyaknya jumlah antrian dan tidak didukung oleh jumlah dokter dan perawat serta sering terjadi jam dokter yang berubah. Disisi lain fasilitas pada RSUD Prima Husada kurang lengkap sehingga terjadi pasien yang merasa kurang puas. kemudian adanya kesan dari pasien terhadap pengalaman yang dirasakan selama mendapatkan

pelayanan kesehatan yang masih kurang sehingga membentuk rasa kepercayaan yang kurang baik dari pasien.



Berikut laporan hasil survei kepuasan masyarakat RSUD. Prima Husada

Waru Sidoarjo dari Bulan Januari hingga Bulan Juni :

Sumber: Laporan survei RSUD. Prima Husada Januari – Juni (2023)

Gambar 1. 1

Hasil Survei Kepuasan Pasien

Dari grafik hasil survei kepuasan pasien bahwa terjadinya ketidakstabilan pada kepuasan pasien di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo. Menurut Persolja (2020:232) Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan dan cenderung untuk kembali ke tempat tersebut untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut. Menurut Tamongsang, Apriliyanto, (2022:121) kepuasan pelanggan merupakan respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman

menggunakan suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman tersebut. Ratna Komala (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas layana dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online” Kepuasan pasien merupakan ukuran penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu klinik atau rumah sakit. Terbentuknya kepercayaan konsumen atau pasien merupakan elemen penting dalam mencapai kepuasan tersebut. Dengan menjaga fokus pada kepuasan pelanggan, diharapkan sektor layanan kesehatan dapat tetap kompetitif di tengah persaingan yang semakin kuat. Maka pentingnya dalam kualitas pelayanan yang baik serta kepercayaan dalam perawatan pasien dan fasilitas yang memadai sehingga dapat mempengaruhi dalam peningkatan kepuasan pasien. Agar bertahan dalam persaingan yang semakin kuat, sektor pelayanan kesehatan harus menganut konsep pemasaran yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan.

Pertiwi, (2021:68) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan kinerja dari seseorang kepada orang lain yang dapat berupa tindakan yang tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan suatu barang atau kepada siapa pun. Hodari, Yusuf (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022” menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Permasalahan yang terdapat di RSUD Prima Husada Waru Sidoarjo terkait kualitas pelayanan adalah lambatnya penanganan Kesehatan terhadap pasien, disisi lain waktu pelayanan di RSUD Prima Husada Waru Sidoarjo juga cenderung lama.

Hal ini dapat dilihat dari proses menunggu antrian hingga selesai cenderung lama, dan waktu pemeriksaan poli pasien terkesan lama karena kurangnya pegawai dibagian perawat poli. Menurut Peneliti kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pasien. Berbagai faktor- faktor penyebab kepuasan pasien yang menurun pada RSUD Prima Husada

Menurut Hasanah dkk, (2023:2) pengalaman ini dapat mencakup aspek – aspek pelayanan yang ramah, cepat, efektif, dan efisien, sehingga memberikan hasil yang memuaskan. Hanna, A Rohendi (2024) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kewajaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik S, Tangerang Selatan” menjelaskan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh terhadap Kepuasan pasien. Kepercayaan merupakan elemen yang penting bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Tanpa adanya kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan maka keberhasilan dalam menangani penyakit pasien akan sulit.

Pada RSUD Prima Husada sering terjadinya kesalahan kerja selama melakukan tindakan ataupun perawatan kepada pasien sehingga dapat mengurangi kepercayaan pasien di RSUD Prima Husada Waru Sidoarjo. Menurut penelitian kepercayaan pasien sangat penting karena dapat meningkatkan kepuasan pasien serta dapat meningkatkan rasa aman.

Menurut William & Purba, (2020:98) Fasilitas adalah objek penting yang dapat meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Is Fadhillah (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD AL-Islam H. M. Mawardi Krian Sidoarjo” menjelaskan bahwa fasilitas yang lengkap tentunya akan berdampak baik pula terhadap pelayanan. Pelayanan yang baik tentu akan mendatangkan rasa puas dari pasien, kelengkapan fasilitas, kondisi fasilitas dan kualitas dari fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit akan membuat kepuasan pasien pun meningkat. Fasilitas adalah segala sesuatu yang membuat pelayanan dapat diakses oleh konsumen, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi, kelengkapan, desain internal dan eksternal, kebersihan fasilitas, dan lain-lain harus diperhatikan terutama untuk fasilitas yang berkaitan erat dengan konsumen. Rasakan atau dapatkan langsung.

Permasalahan fasilitas di Rumah Sakit Prima Husada yaitu mulai dari terbatasnya kamar tempat tidur pasien yang digunakan Rumah Sakit Prima Husada yang kurang. Beberapa keluhan masyarakat pasien di Rumah Sakit Prima Husada di atas menunjukkan bahwa pelayanan serta keutuhan fasilitas yang digunakan tidak sesuai dengan harapan mereka terutama pada kebersihan fasilitas tidak diperhatikan sehingga menyebabkan pasien kurang nyaman saat melakukan pengobatan di RSUD Prima Husada Waru Sidoarjo Menurut peneliti fasilitas merupakan perlengkapan dan peralatan untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Menurut Indrasari (2019:62) menyimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Maka dari itu, berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas maka disintesis kualitas pelayanan

rumah sakit adalah tingkat kemampuan rumah sakit dalam memberikan *service* atau layanan jasa maupun produk dalam memenuhi kebutuhan pasien rumah sakit. Penelitian yang dilakukan Yulianto (2022), yang berjudul “Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Tk. Cijantung Kesdem Jaya Jakarta”, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan mulai dari kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan ketanggapan yang diberikan oleh rumah sakit akan dapat meningkatkan kepuasan pasien tersebut.

Menurut Sari, (2020:23) Kepercayaan merupakan keterlibatan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa partner-nya akan memberikan kepuasan yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pelanggan secara kuat akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee *Express* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Malang)” hasil penelitian menyatakan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan shopee *express*. Kepercayaan merupakan tolak ukur kepuasan pelanggan shopee *express*. Oleh karena itu perusahaan shopee *express* harus tetap menjaga hubungan baik dengan pelanggan agar semakin besar kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Tentunya dengan kepercayaan yang didapatkan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hubungan fasilitas terhadap kepuasan, menurut Smith (2019:71), fasilitas yang lengkap dan memadai dapat memberikan rasa nyaman bagi pasien, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan memberikan dukungan untuk proses perawatan. Adanya fasilitas yang memadai seperti ruang perawatan yang nyaman, peralatan medis yang modern, dan fasilitas penunjang lainnya dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dkk., (2023) yang berjudul “Pengaruh Kelengkapan Fasilitas, Adminitrasi Kesehatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pratama Kriopanting Kabupaten Bangka Selatan” hasil penelitian menyatakan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Pratama Kriopanting. Dengan adanya peningkatan fasilitas maka pasien akan diikuti pula peningkatan kepuasan pasien. Fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Pratama Kriopanting kabupaten Bangka Selatan mengutamakan ruang perawatan yang nyaman dan peralatan yang modern agar dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Dengan terus meningkatkan dan memperbaiki pelayanan sesuai dengan perkembangan zaman secara berkelanjutan, maka diharapkan RSUD Prima Husada Waru Sidoarjo dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien serta fasilitas sebagai media pendukung operasional sehingga menciptakan kepuasan pasien. Berdasarkan paparan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan pasien, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Waru Sidoarjo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraian diatas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Kepercayaan pasien, dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Waru Sidoarjo?
2. Apakah Kualitas Pelayanan, Kepercayaan pasien, dan Fasilitas secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Waru Sidoarjo?
3. Manakah di antara Kualitas Pelayanan, Kepercayaan pasien, dan Fasilitas yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Waru Sidoarjo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui dan membuktikan apakah Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien, dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Waru Sidoarjo.
2. Untuk Mengetahui dan membuktikan Apakah Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien, dan Fasilitas secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Waru Sidoarjo.

3. Untuk Mengetahui dan membuktikan Manakah di antara variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien,, dan Fasilitas yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Waru Sidoarjo.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan kreativitas dalam berpikir ilmiah serta dapat digunakan sebagai bahan perbandingan antara teori yang diperoleh di perguruan tinggi dengan penerapan di organisasi.

2. Bagi Mahasiswa

Agar dapat dipergunakan sebagai bahan informasi dan dasar pengembangan dalam berbagai penelitian terutama yang berkaitan dengan masalah Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. Serta dapat dipergunakan sebagai tambahan kepustakaan yang memberi manfaat bagi mahasiswa yang lain.

3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu bagi civitas akademik dan digunakan sebagai referensi serta menambah informasi bagi peneliti berikutnya dengan topik yang sama.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk dapat mempermudah pembahasan maka penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bagian pertama dimana dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Berisi tentang kerangka proses berfikir, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik penentuan populasi, besar sampel dan teknik pengambilan sampel, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian data, teknik analisis data dan uji hipotesis.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang deskripsi objek penelitian, data dan deskripsi hasil penelitian analisis dan pengujian hipotesis, pembahasan.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan simpulan dan saran yang akan diperoleh dari keseluruhan pembahasan pada bab sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini akan diuraikan beberapa Penelitian terdahulu dari beberapa sumber, antara lain :

1. Monim, dkk. (Universitas Sam Ratulangi, 2022)

Penelitian Monim dkk, (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUP Prof, Dr, RD. Kandou Manado” Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif, jenis pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien sebagai pengguna jasa instalasi jantung dan pembuluh darah RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado Berjumlah 5.389 pasien. Berdasarkan dengan populasi yang ada maka digunakan rumus *slovin* sehingga diperoleh sampel dalam penelitian ini sebesar 100 pasien. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado, Citra Perusahaan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado, Fasilitas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado. Serta Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado.

2. Chilfi dan Subariyanti (Universitas Bina Sarana Informatika, 2023)

Penelitian Chilfi dan Subariyanti (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Cilincing Tahun 2023” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di RSUD Cilincing. Berdasarkan dihitung menggunakan rumus *Slovin*, maka jumlah sampel yang akurat adalah sekitar 361 responden. Hasil penelitian ini bahwa terdapat pengaruh simultan antara kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan uji F hitung (Sig.) sebesar 0,000, yang mana nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 dan diperoleh nilai Fhitung 529,682 > nilai F tabel yaitu 3,867. Hal ini dapat menandakan bahwa pasien yang ingin berobat didukung oleh kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai.

3. Ni Putu Ayu Surya Arnika Putri (Universitas Hindu Indonesia, 2023)

Penelitian Ni Putu Ayu Surya Arnika Putri (2023) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Klinik Karya Prima di Denpasar” penelitian ini menggunakan penelitian primer karena informasi yang diperoleh berasal dari sumber pertama dengan kategori lebih spesifik yaitu penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Karya Prima pada tahun 2022 sebanyak 1907 orang. Jumlah sampel responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 95 responden yang ditentukan menggunakan metode sampel *Accidental sampling*. Teknik analisis

data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, reabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Hasil Penelitian bahwa pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Klinik Karya Prima Di Denpasar. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 64.451 dan signifikansi 0,000. Maka dari itu kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan rawat jalan.

4. Ronaldi dkk, (Universitas Ekasakti Padang, 2022)

Penelitian Ronaldi dkk, (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman” penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Regresi Berganda, Uji t dan Uji F. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien yang menjalankan pengobatan di RSUD Pariaman sebanyak 40.157 orang pasien pada bulan Januari sampai bulan Desember 2018. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman.

Tabel 2. 1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang

Peneliti	Monim dkk, (2022)	Chilfi (2023)	Putri (2023)	Ronaldi dkk (2022)	Havitda Mei Vanda (2024)
Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Fasilitas terhadap Kepuasan pasien pada RSUP Prof, Dr, RD. Kandou Manado.	Pengaruh Kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan pasien pada bagian Pendaftaran Rawat jalan di RSUD Cilincing Tahun 2023.	Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien Rawat jalan pada Klinik Karya Prima di Denpasar.	Pengaruh Kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan pasien, dan Fasilitas terhadap Kepuasan pasien di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.
Objek	RSUP Prof, Dr, RD. Kandou Manado.	RSUD Cilincing	Klinik Karya Prima di Denpasar.	Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman	RSU. Prima Husada Waru Sidoarjo.
Persamaan	X1: Kualitas Pelayanan X2 : Citra Perusahaan X3: Fasilitas Y: Kepuasan Pasien	X1: Kualitas Pelayanan X2: Fasilitas Y: Kepuasan Pasien	X1: Kepercayaan X2: Kualitas Pelayanan Y: Kepuasan Pasien	X1: Kualitas Pelayanan X2: Fasilitas Y: Kepuasan Pasien	X1: Kualitas Pelayanan X2: Kepercayaan X3: Fasilitas Y: Kepuasan Pasien
Perbedaan	X2: Kepercayaan	X2: Kepercayaan	X3: Fasilitas	X2: Kepercayaan	-

Sumber : Penulis (2024)

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Manajemen

Pengertian ilmu manajemen kata manajemen mungkin berasal dari bahasa Italia pada tahun 1561 *maneggiare* yang berarti "mengendalikan", terutama dalam konteks mengendalikan kuda, yang berasal dari bahasa Latin manus yang berarti "tangan". Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi *ménagement*, yang memiliki arti "seni melaksanakan dan mengatur". Manajemen belum memiliki definisi yang paten dan diterima secara universal.

Manajemen adalah pengorganisasian dan koordinasi kegiatan suatu perusahaan sesuai dengan kebijakan tertentu dan dalam pencapaian tujuan yang ditetapkan. Definisi tersebut dipersempit untuk kegiatan perusahaan, tetapi manajemen melampaui dimensi ini bahkan sampai ke masyarakat yang lebih besar. Manajemen terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, staffing, memimpin, atau mengarahkan dan mengendalikan organisasi (sekelompok satu atau lebih orang atau entitas) atau upaya untuk tujuan mencapai tujuan. Rheza Pratama (2020:8) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, dan pengawasan anggota-anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Cipto Pramana, dkk (2021:3) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penempatan staf, pengarahan, dan pengendalian dari Upaya manusia untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif. Ilmu dan seni yang digunakan perusahaan yang didalamnya terdapat proses perencanaan, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengendalian dengan melakukan proses tersebut, perusahaan mampu menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien untuk dapat mencapai dan mewujudkan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Maka dari itu kedua teori ini menekankan pada tujuan yang sama, yaitu mencapai tujuan organisasi dengan efektif. Secara spesifik, perencanaan melibatkan penetapan tujuan dan strategi, pengorganisasian mencakup pengaturan sumber daya, penyusunan personalia atau penempatan staff berkaitan dengan pemilihan dan pengelolaan tenaga kerja, pengarahan meliputi pemberian arahan dan motivasi kepada anggota organisasi, dan pengawasan atau pengendalian memastikan bahwa semua aktivitas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen mencakup serangkaian aktivitas yang terkoordinasi yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi melalui pengelolaan sumber daya manusia dan material secara efektif dan efisien.

2.2.2 Pengertian Pemasaran

Pemasaran menjadi salah satu hal yang sangat dibutuhkan oleh Perusahaan dalam menjalankan usaha menyebarkan informasi produk maupun jasa dan mengajak masyarakat untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Maka dari itu terdapat berbagai macam definisi yang dikemukakan para pakar pemasaran. secara umum ada dua definisi formal yang paling banyak diacu, yakni: Menurut American Marketing Association yang dikutip oleh Tjiptono & Diana (2020:3), Pemasaran adalah aktivitas, serangkaian institusi, dan proses menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan mempromosikan tawaran (offering) yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat umum. Sedangkan menurut *UK Chartered Institute of Marketing* yang dikutip oleh Tjiptono & Diana (2020:3), Pemasaran adalah proses manajemen yang mengidentifikasi, mengantisipasi, dan menyediakan apa yang dikehendaki pelanggan secara efisien dan menguntungkan. Pemasaran melibatkan penciptaan, komunikasi, penyampaian, dan pertukaran tawaran yang memiliki nilai bagi berbagai pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat umum. Kedua definisi ini menekankan pada beberapa aspek penting:

1. Penciptaan Nilai: Pemasaran bukan hanya tentang menjual produk atau jasa, tetapi juga menciptakan nilai yang diinginkan oleh pelanggan.

2. Komunikasi dan Penyampaian: Pentingnya mengkomunikasikan nilai produk atau jasa dan menyampaikannya kepada pelanggan dengan cara yang efektif.
3. Proses Manajemen: Pemasaran merupakan proses manajemen yang melibatkan identifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta penyediaan solusi yang memenuhi kebutuhan tersebut secara efisien dan menguntungkan.
4. Pemangku Kepentingan yang Luas: Pemasaran mempengaruhi tidak hanya pelanggan tetapi juga berbagai pihak lain seperti klien, mitra, dan masyarakat secara keseluruhan.

Dari pernyataan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pemasaran adalah proses yang terstruktur dan strategis yang mencakup berbagai aktivitas dan institusi untuk menciptakan dan mengirimkan nilai kepada pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya, sambil memastikan bahwa kebutuhan pelanggan diidentifikasi, diantisipasi, dan dipenuhi secara efisien dan menguntungkan.

2.2.3 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran berasal dari dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, serta pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan manajemen adalah proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengarahan (*directing*), dan pengawasan (*controlling*).

Menurut Satriadi dkk, (2021:2) Manajemen pemasaran adalah sebuah rangkaian perencanaan, proses pelaksanaan, pengawasan serta kegiatan pengendalian pemasaran suatu produk, agar sebuah perusahaan bisa mencapai target secara efektif dan efisien. Adapun manajemen pemasaran ini dibuat, secara umum dengan tujuan untuk menciptakan sistem, membangun, serta mempertahankan pertukaran, terhadap produsen dan konsumen, agar bisa saling memberikan keuntungan. Menurut Hendrayani dkk, (2021:1) Manajemen pemasaran adalah sebuah rangkaian proses analisis, perencanaan, pelaksanaan serta pengawasan dan pengendalian suatu kegiatan pemasaran dimana tujuannya adalah untuk mencapai target perusahaan secara efisien dan efektif.

Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pemasaran adalah aktivitas suatu organisasi atau perusahaan dalam menganalisa, merencanakan, melaksanakan, dan mengontrol produk, jasa dan gagasan yang mencakup ide-ide untuk menghasilkan kepuasan konsumen.

2.2.4 Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa atau dalam bahasa Inggrisnya disebut service marketing muncul dan berkembang sebagai sub-disiplin tersendiri dalam ilmu pemasaran. Pemasaran jasa memiliki sejumlah perbedaan dengan pemasaran barang, maka dari itu pengertian pemasaran jasa perlu didukung dengan pengertian mengenai jasa itu sendiri. Menurut Tjiptono (2019:29), jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak

menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Buchari Alma (2020:243) mengemukakan bahwa jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Berikut terdapat empat karakteristik jasa yang sangat mempengaruhi program pemasaran jasa menurut Kotler dan Keller (2021:211) yaitu :

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*), Jasa tidak dapat diraba karena tidak ada wujudnya, tidak dapat dilihat, dan tidak dapat disimpan. Jasa cenderung berupa kinerja bukan berupa objek sehingga lebih sulit bagi konsumen melakukan penilaian.
2. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*), Jasa tidak dapat dipisahkan dari pemberi dan penerima. Pada umumnya ketika jasa dihasilkan, pada waktu itu juga jasa itu dikonsumsi oleh konsumen.
3. Bervariasi atau Beragam (*Variability*), Jasa tidak dapat distandarisasikan. Jasa memiliki variasi dalam bentuk, kualitas, dan jenisnya tergantung siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
4. Tidak Memerlukan Tempat Penyimpanan (*perishability*), Penyimpanan produk yang berwujud menjadi masalah yang terasosiasi dengan biaya gudang, tetapi berbeda dengan jasa karena jasa tidak bisa disimpan.

Maka pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jasa merupakan aktivitas yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, di mana penggunaan jasa tersebut tidak memberikan

kepemilikan atas barang fisik apapun kepada pelanggan. Oleh sebab itu, jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan minat dari konsumen.

2.2.5 Kualitas Pelayanan

2.2.6.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, Tingkat kualitas layanan tidak dapat dievaluasi dari perspektif perusahaan, tetapi harus dipertimbangkan dari sudut pandang klien/pelanggan. Kualitas pelayanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Lewis & Booms (2020:3), kualitas layanan dapat diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Menurut Wahyudiyono (2021:36), Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu ukuran atau tolak ukur yang digunakan untuk menilai seberapa baik layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Hal ini melibatkan penilaian dari pelanggan terhadap keunggulan atau keistimewaan layanan yang diterima, yang mencakup seluruh proses mulai dari identifikasi kebutuhan pelanggan hingga pada akhirnya berakhir dengan persepsi pelanggan tentang layanan tersebut. Dengan kata lain, kualitas layanan adalah bagaimana layanan yang disediakan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi.

2.2.5.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:68) secara garis besar karakteristik jasa terdiri dari :

1. *Intangible* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha. Oleh karena itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

3. *Variability* (bervariasi)

Terdapat banyak variasi bentuk kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Berarti jasa tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama.

5. *Lack of Ownership* (kurangnya kepemilikan)

Pada pembelian barang konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan produk yang dibelinya. Mereka dapat mengkonsumsi, menyimpang atau menjualnya.

2.2.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan Jeany dan Mauli Siagian (2020:544) dapat dijelaskan antara lain :

1. *Tangible* atau fakta langsung adalah sebuah adanya kualitas pelayanan yang dapat berupa sarana fisik dalam pekantoran, komputerisasi sebuah administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Realibility* atau keandalan adalah adanya sebuah kemampuan dan keandalan yang dapat untuk menyediakan sebuah pelayanan yang dapat terpercaya.
3. *Responsiveness* atau kemampuan tanggapan adalah kesanggupan yang dapat untuk membantu dan juga menyediakan sebuah pelayanan dengan baik dan tepat dan serta adanya tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* atau tanggungan adalah terhadap sebuah kemampuan dan keramahan serta sopan dalam santun pegawai dapat meyakinkan bahwa kepercayaan terhadap konsumen.
5. *Empathy* atau empati adalah sikap yang tegas akan tetapi sebuah perhatian dari seorang pegawai terhadap konsumen.

2.2.6 Kepercayaan Pasien

2.2.6.1 Pengertian Kepercayaan Pasien

Perasaan ketenangan yang muncul dari keyakinan adalah faktor yang mendorong konsumen untuk kembali membeli barang atau jasa. Menurut ratnasari & damayanti (2020:688) kepercayaan adalah yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah serta sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Tidak dapat untung untuk dijalankan usahanya. Karena itu, yang utama yang dilakukan ialah memberikan layanan kualitas yang menciptakan kepercayaan untuk memenangkan pelanggan setia pada Rumah Sakit. Menurut Santoso (2020:8) kepercayaan merupakan hal yang penting, karena keberadaan atau ketiadaannya berpengaruh pada apa yang akan kita lakukan.

Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah faktor fundamental dalam hubungan bisnis dan interaksi sosial. Kepercayaan tidak hanya mendukung pengelolaan sumber daya dan penciptaan nilai tambah, tetapi juga berperan penting dalam mempengaruhi tindakan dan keputusan. Dalam konteks bisnis, kepercayaan menjadi dasar untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan memastikan kelangsungan serta kesuksesan operasional perusahaan.

2.2.6.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan

Menurut Lutfi (dalam Kasinem, 2020:332), Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan yaitu :

1. Pengalaman (*Experienced*)

Terkait dengan pekerjaan yang dilakukan perusahaan yang berkaitan dengan bisnis dan prestasi dalam berbagai bidang, khususnya bidang ekonomi. Pengalaman yang luas berguna bagi perusahaan untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan konsumen

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah baik buruknya kinerja perusahaan dimata konsumen.

3. Kecerdasan

Kemampuan perusahaan dalam mengendalikan permasalahan yang terjadi pada perusahaan. Selain itu, kecerdasan juga berfungsi untuk membangun kepercayaan, karena kredibilitas tinggi tanpa adanya kecerdasan untuk menarik konsumen sangat sulit untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

2.2.6.3 Indikator Kepercayaan

Pengukuran tingkat kepercayaan melalui beberapa indikator seperti penjelasan Pambudi, (2021:94) diantaranya :

1. Kemampuan dalam memberikan pelayanan, dimana perusahaan dituntut untuk mampu memberikan layanan terbaik sehingga konsumen merasa aman dan nyaman untuk menggunakan produk yang ditawarkan.
2. Integritas, dengan membuktikan kepada konsumen bahwa perusahaan secara konsisten dan penuh keyakinan memberikan produk berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
3. Ekspektasi, merupakan harapan yang dimiliki setiap konsumen atas produk yang akan digunakannya apakah telah memenuhi bahkan melampaui harapannya atau tidak.

4. Keterbukaan, dimana konsumen secara jujur mengungkapkan keinginannya atas suatu produk baik dari bentuk, manfaat, layanan, dan sebagainya.

2.2.7 Fasilitas

2.2.7.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam memilih barang atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Menurut Tjiptono (2019:23) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas juga diartikan sebagai sarana prasarana yang tersedia di perusahaan, kantor dan dimaksudkan guna memberi pelayanan maksimal, agar konsumen ataupun pelanggan merasakan kenyamanan. Menurut Hasanah, (2020:73) Fasilitas juga merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk atau jasa. Menurut Sudaryanto (2021:67) ada beberapa unsur yang perlu diperhatikan dalam menentukan fasilitas jasa yaitu :

1. Perancang ruang mencakup perencanaan interior dan arsitektural seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain. Penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain dayaampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan dan perlengkapan.
2. Tata cara yang perlu diperhatikan adalah warna, jenis, dan aktivitas yang dilakukan dalam ruang serta suasana yang diinginkan
3. Warna, dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan

4. Perlengkapan dan perabotan. Perlengkapan sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.

Maka pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulannya adalah bahwa fasilitas merupakan komponen kritis dan mendasar dalam penyediaan produk atau jasa. Mereka diperlukan sebagai sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa dapat ditawarkan dan juga berfungsi sebagai faktor pendukung utama dalam berbagai aktivitas terkait produk atau jasa. Fasilitas memastikan bahwa penyediaan layanan atau produk dapat dilakukan secara efektif dan efisien, memenuhi standar yang diharapkan oleh konsumen.

2.2.7.2 Manfaat fasilitas

Menurut Herawati & Sulistyowati, (2020:459) Manfaat Fasilitas terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

1. Meminimalkan adanya investasi peralatan untuk kedua kalinya
2. Memberi rasa keefektifan ruangan untuk digunakan.
3. Membantu pekerjaan karyawan serta menciptakan rasa nyaman kepada konsumen
4. Memberikan hasil pekerjaan yang baik
5. Meningkatkan mutu jasa layanan usaha

2.2.7.3 Indikator Fasilitas

Menurut Nadianingrum & Saputra, (2020:533) Indikator fasilitas terdiri dari enam komponen, yaitu :

1. Pemikiran atau perencanaan spasial

Bagian-bagian sesuai keseimbangan, kualitas, corak dan lainnya.

2. Perencanaan tempat

Poin ini meliputi perencanaan interior dan desain.

3. Perlengkapan atau perabotan

Memiliki fungsi untuk alat yang memberikan kesenangan, sebagai penghias atau sebagai prasarana lain bagi pemanfaatan barang.

4. Tata cahaya dan corak

Maksudnya adalah corak pewarnaan tempat.

5. Pesan yang disampaikan ilustratif

Pengertian ilustrasi secara terminologi adalah suatu gambar yang memiliki sifat dan fungsi untuk menerangkan suatu peristiwa. Bagian penting dan keterkaitan pada poin ini ialah tampilan visual, penempatan, penyeleksi format fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan penampilan simbol maupun tanda yang dipergunakan.

6. Elemen pendukung, tanpa fasilitas pendukung lainnya

Tanpa fasilitas pendukung lainnya, adanya fasilitas utama tidak akan lengkap

2.2.8 Kepuasan Pasien

2.2.8.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien atau pelanggan adalah kunci utama untuk membangun dan menjaga kesinambungan bisnis, serta menjadi penanda keberhasilan sebuah rumah sakit di masa yang akan datang. Kepuasan pasien sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu jasa layanan kesehatan. Pasien yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung akan menggunakan Kembali jasa pelayanan saat membutuhkan pelayanan yang sama. Menurut Kotler & Keller (2021:731), kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja

(hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Indrasari (2019:82) Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Maka dari itu pelanggan dapat dikatakan puas pada suatu produk atau jasa apabila memenuhi atau melebihi perasaan orang tersebut.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi subjektif di mana pelanggan membandingkan kinerja aktual produk atau layanan dengan harapan mereka. Kepuasan terjadi ketika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi jika kinerja berada di bawah harapan. Dengan demikian, pemahaman dan pengelolaan harapan pelanggan serta kinerja produk atau layanan adalah kunci untuk mencapai dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

2.2.8.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Indrasari (2019:87-88) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, berikut lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

2.2.8.3 Indikator Kepuasan Pelanggan

Penelitian yang dikembangkan oleh Indrasari (2019:92), menggunakan tiga Indikator dalam mengukur kepuasan pelanggan, meliputi :

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

2.2.9 Hubungan Antar Variabel

2.2.9.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Menurut Sundoro dkk., (2022:136). menjelaskan tentang hubungan kualitas dengan kepuasan Pelanggan, Indikator keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Menurut Marditama dkk, (2024) dengan berjudul “Pengaruh Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit (Suatu Studi Kasus di Rumah Sakit X)” menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan Pelanggan akan meningkat jika perusahaan terus meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten.

2.2.9.2 Hubungan Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan

Menurut Ramadhan, (2019:120) menjelaskan tentang hubungan kepercayaan dengan kepuasan pelanggan, Kepercayaan adalah ketika orang atau pengguna layanan secara aktif mempercayai penyedia layanan sehubungan dengan semua bahaya yang terlibat, karena pelanggan memiliki harapan yang menguntungkan dan penyedia layanan sebelumnya telah berjanji untuk memberikan hasil yang baik. Menurut Robin dkk. (2023) dengan berjudul “Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Lion Parcel” menerangkan semakin meningkatnya kepercayaan konsumen maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Sebaliknya bila kepercayaan konsumen menurun maka kepuasan pelanggan juga akan menurun.

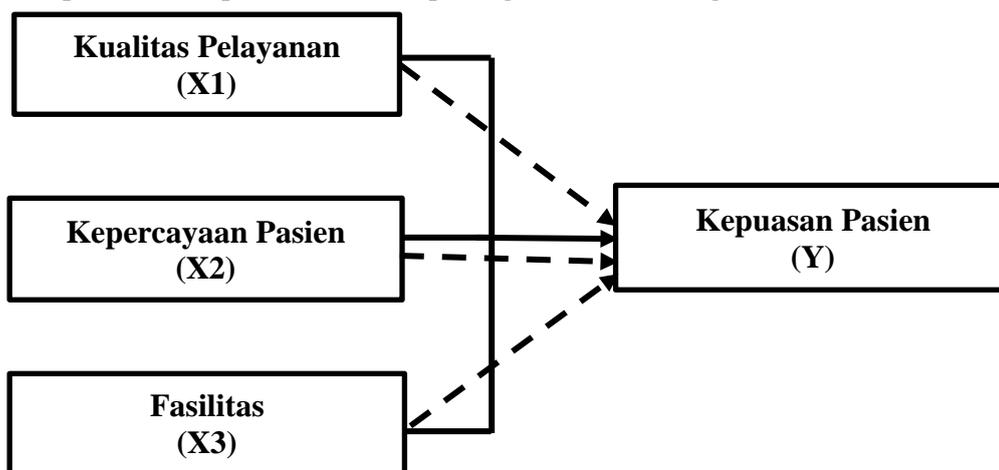
2.2.9.3 Hubungan Fasilitas dengan kepuasan pasien

Menurut Hasanah (2020:73) menjelaskan hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien, Fasilitas juga merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk atau jasa. Konsep fasilitas yang berkaitan dengan kepuasan yaitu pertimbangan/perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan perabotan, tata Cahaya dan warn, pesan yang di sampaikan secara grafis dan unsur pendukung. Menurut Trinawati, (2023) dengan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik RH *Medica*

Malang”. Dengan adanya peningkatan fasilitas maka pasien akan diikuti pula peningkatan kepuasan pasien.

2.3 Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2019:95) merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka konseptual dalam penelitian ini digunakan untuk mengarahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial maupun secara simultan. Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Peneliti (2024)

Gambar 2. 1

Kerangka Konseptual

Keterangan :

—————> : Hubungan variabel X terhadap Y secara Simultan

- - - - -> : Hubungan Parsial X terhadap Y secara parsial

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Kepercayaan Pasien

X3 : Fasilitas

Y : Kepuasan Pasien

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara Parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Variabel Kepercayaan Pasien (X2) secara Parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Variabel Fasilitas (X3) secara Parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) secara Simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

2.4 Hipotesis

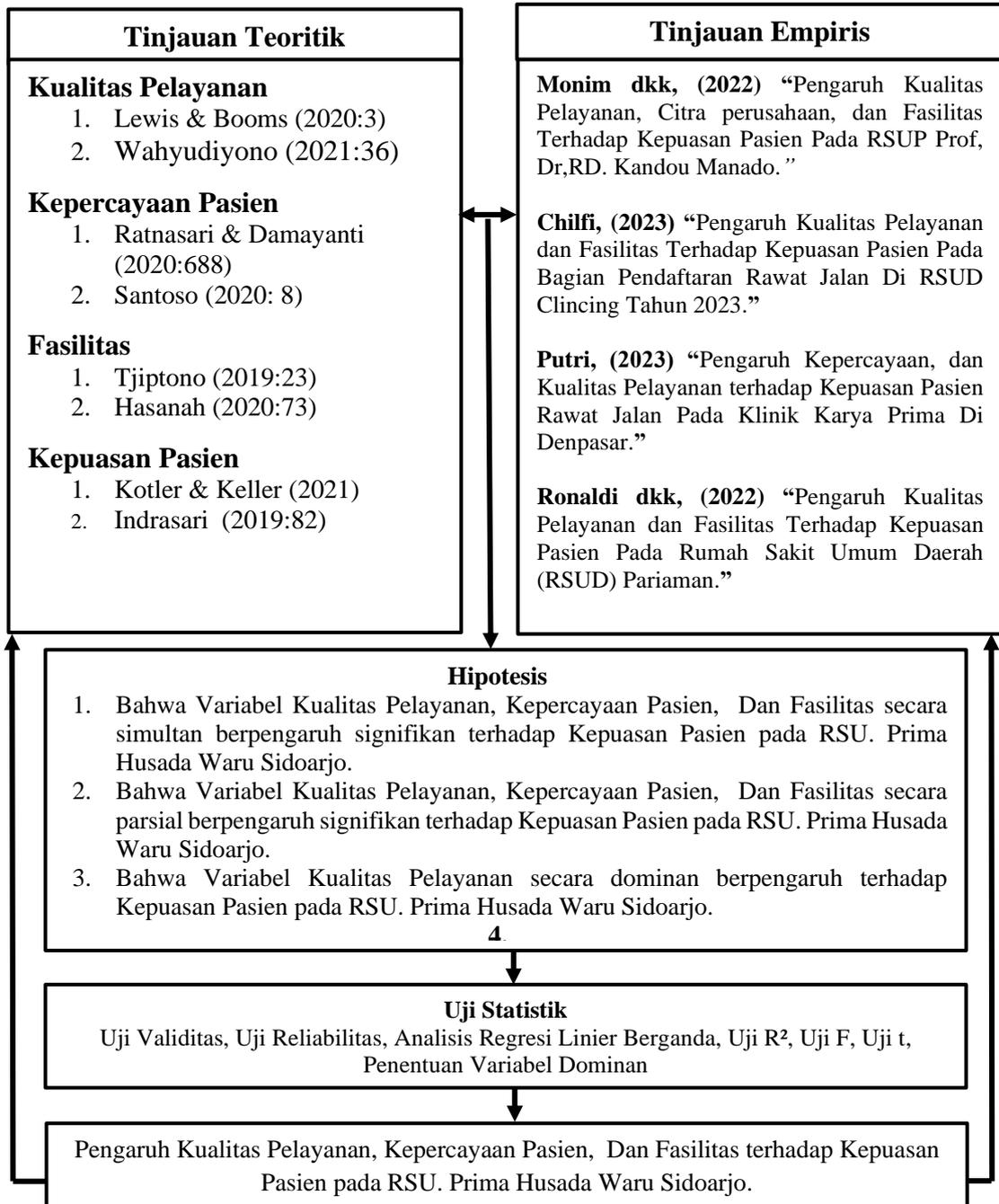
Hipotesis menurut Sugiyono (2019:99), adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan hubungan antara variabel dalam kerangka pemikiran, maka dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. H^1 = Bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.
2. H^2 = Bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.
3. H^3 = Bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Proses Berfikir



Sumber : Penulis (2024)

Gambar 3. 1

Kerangka Proses Berpikir

Keterangan:

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah dan studi serta tinjauan pustaka, maka disusunlah proses kerangka berpikir yang diperoleh dari hasil tinjauan teoritis dan tinjauan empirik. Tinjauan teoritis diperoleh dengan cara mempelajari teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diajukan dalam studi, secara lengkap telah dibahas dalam bab dua terkait tinjauan pustaka, serta dengan cara mempelajari hasil-hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan permasalahan studi yang dilakukan atas teori-teori dan studi empirik diperoleh variabel-variabel dengan segala hubungan dan pengaruhnya. Sehingga didalam melakukan penelitian, penulis tidak hanya berfikir secara deduktif atau induktif saja, akan tetapi diperlukan suatu interaksi atau keterkaitan antara keduanya (\longleftrightarrow) dan proses berfikir secara deduktif (tinjauan teori) dan proses berfikir secara induktif (tinjauan empirik) tersebut dapat ditemukan variabel-variabel yang digunakan atas dasar disusunnya penelitian skripsi.

Kerangka proses berfikir menunjukkan bahwa dari keterkaitan antara tinjauan teori dan tinjauan empiris dapat menghasilkan hipotesis yang merupakan dugaan sementara dalam studi. Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan uji kuantitatif dengan alat statistik yang relevan sehingga hipotesis akan teruji kebenarannya, yang kemudian dijadikan bahan banding untuk menemukan fenomena baru dalam mengembangkan ilmu pengetahuan karya ilmiah yang disusun dalam skripsi. Tanda panah (\longrightarrow) yang menghubungkan antara skripsi dengan tinjauan teori dan tinjauan empiris dapat diartikan bahwa skripsi ini dapat memberikan kontribusi berupa dukungan dengan memperkuat teori-teori dan

penelitian relevan yang telah ada sebelumnya. Dengan demikian diharapkan hasil studi teoritis dalam empiris dapat memberikan masukan yang lebih luas dalam ilmu pengetahuan.

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.2.1 Definisi Operasional

Menurut Sugiono (2019:221), definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya

3.2.2 Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2020:80) definisi variabel independen adalah sebagai berikut variabel independen ini sering disebut sebagai variabel prediktor, stimulus dan antecedent. Variabel independen disebut juga variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel independen yang digunakan yaitu Kualitas Pelayanan, Kepercayaan pasien, dan Fasilitas. Maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Indrasari (2019:55) “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Indikator-indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1) Berwujud (*tangibles*)

Sarana dan prasarana di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo memadai.

2) Keandalan (*reliability*)

Pegawai di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pasien.

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Pegawai di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo melayani dengan baik

4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*)

Pegawai di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo melayani dengan sikap menyakinkan sehingga pasien merasa nyaman.

5) Empati (*emphaty*)

Pegawai di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo melayani dengan ramah

2. Kepercayaan (X2)

Menurut Ratnasari & Damayanti (2020:688) kepercayaan adalah yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah serta sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Indikator-indikator kepercayaan sebagai berikut:

- 1) Kemampuan dalam memberikan pelayanan, dimana perusahaan dituntut untuk mampu memberikan layanan terbaik sehingga konsumen merasa aman dan nyaman untuk menggunakan produk yang ditawarkan.
- 2) Integritas, dengan membuktikan kepada konsumen bahwa perusahaan secara konsisten dan penuh keyakinan memberikan produk berkualitas

untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

- 3) Ekspektasi, merupakan harapan yang dimiliki setiap konsumen atas produk yang akan digunakannya apakah telah memenuhi bahkan melampaui harapannya atau tidak.
- 4) Keterbukaan, dimana konsumen secara jujur mengungkapkan keinginannya atas suatu produk baik dari bentuk, manfaat, layanan, dan sebagainya.

3. Fasilitas (X3)

Menurut Tjiptono (2019: 23) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Indikator-indikator Fasilitas sebagai berikut :

- 1) Pemikiran atau perencanaan spasial

Bagian-bagian sesuai keseimbangan, kualitas, corak dan lainnya.

- 2) Perencanaan tempat

Poin ini meliputi perencanaan interior dan desain.

- 3) Perlengkapan/perabotan

Memiliki fungsi untuk alat yang memberikan kesenangan, sebagai penghias atau sebagai prasarana lain bagi pemanfaatan barang.

- 4) Tata cahaya dan corak

Maksudnya adalah corak pewarnaan tempat.

- 5) Pesan yang disampaikan ilustratif

Ilustrasi adalah suatu gambar yang memiliki sifat dan fungsi untuk menerangkan suatu peristiwa. Penting dan keterkaitan pada poin ini ialah

tampilan visual, penempatan, penyeleksi format fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan penampilan simbol serta tanda yang dipergunakan.

6) Elemen pendukung, tanpa fasilitas pendukung lainnya

Tanpa fasilitas pendukung lainnya, adanya fasilitas utama tidak akan lengkap

3.2.3 Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2020:80) variabel dependen “sering disebut juga sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.” Variabel dependen menjadi pusat utama peneliti. Variabel dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien (Y). Menurut Kotler & Keller (2021) kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Umar dalam Indrasari (2019:82) Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

Kepuasan Pelanggan terdapat beberapa indikator, berikut indikator yang digunakan Menurut Indrasari (2019:92), menggunakan tiga Indikator dalam mengukur kepuasan pelanggan, meliputi :

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.

2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

3.3 Teknik Penentuan Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2020:145) menyatakan bahwa populasi adalah daerah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu atau yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi juga disebut *universe* yang berarti keseluruhan, dapat berupa benda hidup atau benda mati. Dari pendapat di atas maka populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pasien dari RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

Tabel 3. 1
Total Pengunjung RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo

Tahun	Bulan						Total
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	
2023	2.382	2.301	2.510	2.488	2.655	2.364	14.700

Sumber : Data Pasien RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo

Berikut informasi yang diperoleh dari data pasien dari RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo, jumlah pasien dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2023 berjumlah 14.700 orang.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2020:127) menuturkan dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sugiyono (2019:133) mengemukakan bahwa teknik *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Maka dari itu peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari beberapa populasi tersebut. Sampel penelitian ini adalah Pasien yang telah melakukan pemeriksaan di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Non-probability sampling adalah metode pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi yang berpotensi menjadi bagian dari sampel tidak memiliki peluang yang diketahui secara pasti untuk dipilih. Unsur-unsurnya dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti atau ketersediaan mereka dalam populasi. Salah satu teknik pengambilan sampel *non-probability* adalah *Accidental Sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan pertemuan secara kebetulan berdasarkan ketersediaan mereka pada saat penelitian dilakukan. Secara sederhana teknik ini adalah melibatkan pasien yang kebetulan ditemui oleh peneliti selama proses penelitian yang nantinya akan digunakan sebagai sampel atau sumber data. Metode *Accidental sampling* ini juga dikenal dengan *Convenience sampling*. Peneliti memilih individu yang tersedia dan mudah dijangkau tanpa mempertimbangkan apakah secara representatif mewakili populasi atau memiliki karakteristik yang spesifik. Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu individu, baik perempuan maupun laki-laki yang

merupakan pasien dari RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

Ukuran sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan Rumus *slovin* :

$$\text{Rumus slovin : } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana diketahui :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Proporsi kesalahan yang ditolerir penelitian (10%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{14.700}{1 + 14.700 (0,1)^2} \\ &= \frac{14.700}{148} \\ &= 99,3 \end{aligned}$$

Berdasarkan jumlah populasi 14.700 diperoleh ukuran sampel sebesar 99,3 sampel penelitian, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 sampel. Dari perhitungan diatas maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Peneliti menetapkan waktu dan lokasi penelitian sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo beralamat lengkap Jl. Letjen Suprpto No.3, Kundi, Kepuh kiriman, Waru, Sidoarjo.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Januari 2023 sampai juni 2023 untuk melakukan survei lapangan dan pengumpulan data yang dibutuhkan penulis.

3. Objek Penelitian

Objek yang diteliti adalah pasien yang berkunjung untuk melakukan pemeriksaan di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

3.5 Prosedur Pengambilan dan Penentuan Data

3.5.1 Jenis Data

Berikut adalah jenis data yang digunakan didalam penelitian :

1. Data Primer

Data primer Menurut Sugiyono (2019:194) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dengan kata lain bahwa data primer ialah data terbaru atau asli yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Dari penyebaran kuesioner maupun dari hasil observasi pada objek penelitian.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019: 193) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Dalam penulisan ini data sekunder meliputi buku-buku yang mendukung penulisan, dokumen dan struktur organisasi.

3.5.2 Sumber Data

Menurut Hardani (2020:246) Data Kuantitatif menunjukkan kuantitas, bentuk angka mutlak sehingga dapat ditentukan besarnya. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari Pasien RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

3.5.3 Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, (2020:224) Metode pengumpulan data diperlukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh adalah objektif dan lengkap sesuai dengan tujuan penelitian. Keberhasilan penelitian membutuhkan pengumpulan data yang efektif. Metode pengumpulan data yang tepat sangat penting untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

- a) Studi Perpustakaan (*Library Research*) penulis melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai teori dan konsep dasar yang relevan dengan topik penelitian. Sumber informasi yang digunakan meliputi buku, jurnal, dan bahan bacaan lainnya yang berkaitan dengan topik tersebut.
- b) Studi Lapangan (*Field Research*) merupakan metode pengumpulan data penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat data secara langsung di lapangan atau lokasi penelitian. Adapun teknik yang digunakan pengumpulan data antara lain :

1. Kuesioner

Menurut Sahir (2021:29) menjelaskan bahwa angket atau kuesioner adalah serangkaian instrumen yang berisi pertanyaan yang disusun sesuai dengan variabel penelitian. Kuesioner bisa berbentuk pernyataan ataupun pertanyaan terbuka dan tertutup, serta dapat diberikan kepada responden secara langsung, dikirim melalui pos, atau melalui internet. Dalam penulisannya, juga menekankan pentingnya menyertakan petunjuk pengisian yang jelas untuk memudahkan responden dalam memberikan

jawaban. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner ini menggunakan skala likert dengan ketentuan skor 1-5. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2019:146). Adapun ukuran dari skala tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Skala Likert

No.	Klasifikasi	Skor
1.	Sangat setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono, (2019)

2. Observasi

Observasi adalah teknik (cara) yang digunakan untuk mengumpulkan data primer yang diperlukan untuk penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Teknik observasi digunakan untuk mengamati secara langsung pasien di RSUD. Prima Husada Prima Husada Waru Sidoarjo.

3. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam studi pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diteliti. Teknik ini digunakan penulis untuk mendapatkan informasi mendalam dari responden, terutama jika jumlah responden sedikit atau terbatas.

3.5.4 Instrumen Penelitian

Untuk dapat melakukan penelitian adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasa dinamakan instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Semua fenomena tersebut secara khusus disebut variabel penelitian Sugiyono, (2019: 102). Data yang dikumpulkan harus valid agar dapat menunjang keberhasilan penelitian tersebut. Untuk itu, perlu dilakukan teknik pengumpulan data sebagai prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Diperlukan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen yang biasanya dinamakan instrument penelitian. Adapun desain instrument dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 3
Desain Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Instrumen Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berwujud (<i>tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>reability</i>) 3. Ketanggapan (<i>resposiveness</i>) 4. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan prasarana yang dapat dirasakan pengunjung memadai 2. Petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai yang dibutuhkan pengunjung 3. Petugas memberikan pelayanan secara akurat 4. Cepat merespon yang diberikan perusahaan untuk masalah keluhan pengunjung. 5. Sikap sopan dan ramah yang dimiliki petugas kepada pengunjung.

Kepercayaan Pasien (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan dalam memberikan pelayanan 2. Integritas 3. Ekspektasi 4. Keterbukaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien berhak memperoleh pelayanan aman dan nyaman 2. Pasien yakin perusahaan dapat menyelesaikan tugasnya dengan benar 3. Pasien berhak mendapatkan pelayanan sesuai harapan dengan 4. Pasien yakin bahwa petugas dapat terbuka terhadap masalah kesehatan
Fasilitas (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertimbangan/perencanaan spasial 2. Perencanaan tempat 3. Perlengkapan/perabotan 4. Tata cahaya dan corak 5. Pesan yang disampaikan ilustratif 6. Elemen pendukung 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas ruang tunggu yang nyaman 2. Papan petunjuk jelas dan mudah ditemui 3. Menyediakan perlengkapan lengkap kepada pasien 4. Penerangan sekitar memadai 5. Penempatan parkir cukup luas 6. Kebersihan toilet perlu diperhatikan
Kepuasan Pasien (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah sesuai dengan harapan pasien 2. Minat berkunjung kembali ketika memerlukan perawatan kesehatan 3. Merekomendasikan kepada orang lain ketika memerlukan kesehatan

Sumber : Penulis (2024)

3.6 Pengujian Data

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018:51) Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuesioner penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Dengan kriteria pengujian uji validitas adalah sebagai berikut :

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan Valid).

2. Jika r hitung $\leq r$ tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tersebut dapat diandalkan. Uji Reliabilitas bertujuan untuk menguji konsistensi butir-butir pertanyaan dalam mengungkapkan indikator. Perhitungan keandalan butir dalam penulisan ini dengan melihat r hasil yaitu nilai (α) (terletak diakhir output). Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika $r(\alpha)$ positif dan $r(\alpha) > r$ tabel, maka butir atau variabel tersebut Reliabel.
2. Jika $r(\alpha)$ positif dan $r(\alpha) < r$ tabel, maka butir atau variabel tersebut Tidak Reliabel.
3. Jadi jika $r(\alpha) > r$ tabel tapi bertanda negatif variabel tersebut Tidak Reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data dan Hipotesis

3.7.1 Teknik Analisis

Data yang dikumpulkan memberikan manfaat maksimal, data tersebut harus diolah dan dianalisis dengan cermat. Hasil analisis ini kemudian dapat menjadi dasar yang kuat dalam pengambilan keputusan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Kuantitatif, analisis kuantitatif adalah cara menganalisis data yang berbentuk angka yang membandingkan antara yang satu dengan yang lain. Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji statistik linier berganda, pengelolaan data

dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) For Windows.

3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018:97) Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil memperlihatkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Tetapi penggunaan koefisien determinasi tersebut memiliki suatu kelemahan, yaitu terdapatnya suatu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Agar terhindar dari bias tersebut, maka digunakan nilai *adjusted* R^2 , dimana nilai *adjusted* R^2 mampu naik atau turun apabila terjadi penambahan satu variabel independen.

3.7.3 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel dependen. Model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghazali, 2018:95). Berikut adalah persamaan regresi linier berganda yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

$\beta_1 X_1$ = Kualitas Pelayanan

$\beta_2 X_2$ = Kepercayaan Pasien

$\beta_3 X_3$ = Fasilitas

α =Konstanta

e =Variabel pengganggu

3.7.4 Uji Simultan (Uji f)

Uji F menurut Ghozali (2018:49) menunjukkan bahwa apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian uji F adalah jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini Uji F dilakukan untuk mengetahui secara simultan pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

a) Merumuskan Hipotesis yang akan diuji :

$H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ Artinya tidak ada pengaruh secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

$H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ Artinya ada pengaruh secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan

Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Menggunakan *level of significant* (α) =5% dan kebebasan

$$(df) = (a/2, n-k-1)$$

Keterangan :

n = Jumlah pengamatan (jumlah sampel)

k = Jumlah parameter regresi (jumlah variabel)

b) *Fhitung* didapatkan dari hasil perhitungan dengan SPSS, sedangkan *Ftabel* didapatkan dari melihat pada *Tabel F*.

c) Kriteria pengujian

- 1) Jika *Fhitung* > *Ftabel* atau signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada pengaruh signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y)
- 2) Jika *Fhitung* \leq *Ftabel* atau signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti ada pengaruh tidak signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

3.7.5 Uji Parsial (Uji t)

Ghozali (2018:50) pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kriteria pengujian uji t adalah jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji t digunakan untuk

mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel X dan variabel Y, variabel independen pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y).

Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah :

Ho: $\beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ Artinya adalah variabel-variabel independen secara Individual tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen penelitian.

Ha: $\beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ Artinya adalah variabel-variabel independen secara Individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen penelitian.

Kriterian pengujian dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 adalah sebagai berikut :

- 1) $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho ditolak dan Ha diterima
- 2) $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

3.7.6 Uji Dominan

Menurut Ghazali (2018) Uji dominan dilakukan untuk mengetahui variabel independen yang paling berpengaruh dominan didalam regresi linier. uji dominan sebagai alat uji untuk mengetahui pengaruh yang paling dominan dari variabel bebas (Independen) terhadap variabel terikat (dependen) yang dilihat dari nilai koefisien regresi (b) yang distandarisasi dengan nilai beta, maka semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, cara untuk menentukan variabel bebas yang berkontribusi terbesar atau berpengaruh dominan terhadap variabel terikat adalah dengan melihat nilai *standarized coefficients beta* yang paling tinggi pada tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikan 5%.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Rumah Sakit Prima Husada Waru Sidoarjo merupakan salah satu rumah sakit berawal dari praktek Bidan Sumiati, Amd Keb yang didirikan pada tahun 1984, dimana letak bangunanya berada di Jl. Letjen Suprpto No.3, Kundi, Kepuh kiriman, Kec. Waru, Kabupaten Sidoarjo. Sekitar tahun 1991, dokter Spesialis Obgyn dan dokter Spesialis Anak bekerja sama dengan istilah praktek bersama, mampu menjadikan Rumah Bersalin Suamiati ini menjadi cikal bakal Rumah Sakit Ibu dan Anak. Bulan Desember 2018 ditetapkan menjadi RSU Prima Husada yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. RSU. Prima Husada memiliki motto “kesembuhan anda adalah kebahagiaan kami”. Visi dan misi Rsu. Prima Husada adalah sebagai berikut:

Visi : Menjadi Rumah Sakit Pilihan Keluarga dan Masyarakat

Misi :

1. Mengoptimalkan mutu pelayanan dan beretika sesuai dengan standar
2. Meningkatkan kinerja dan pelayanan kesehatan yang menyeluruh berorientasi pada pasien
3. Melaksanakan Pelayanan yang terjangkau, aman, nyaman dan memuaskan
4. Membangun SDM RS yang professional serta fasilitas dan peralatan yang sesuai standar.



Gambar 4.1
RSU. Prima Husada Waru Sidoarjo

Pelayanan yang terdapat di RSU. Prima Husada meliputi IGD, Rawat inap umum, Rawat inap bersalin, Poli umum, Poli KIA dan KB, Poli Obgyn, Poli Anak, Poli Penyakit Dalam, Poli Bedah, Poli Gigi, Radiologi, Laboratorium, Pelayanan Kefarmasian, Rsu. Prima Husada Melayani 24 jam untuk IGD, Pelayanan Kefarmasian, dan Laboratorium.

4.2 Data dan Deskripsi Responden

4.2.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien yang menjalankan perawatan dan pengobatan di RSU. Prima Husada Waru Sidoarjo. Berdasarkan data dari kuesioner yang telah disebar dan kembali, sebanyak 100 responden maka seluruh responden dalam penelitian ini mengisi identitas secara lengkap meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan per bulan. Maka hal ini digunakan untuk mengungkapkan identitas responden yang di inteprestasikan dari hasil pengolahan data melalui tabulasi frekuensi guna menghitung kecenderungan nominal empirik. Berikut adalah uraian gambaran karakteristik responden pada penelitian ini, yaitu :

4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran karakteristik responden yang berdasarkan demografik dari jenis kelamin responden yang melakukan pemeriksaan dan pengobatan di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo dapat dilihat pada berikut :

Tabel 4. 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Pria	53	53%
Wanita	47	47%
Jumlah	100	100%

Sumber : Peneliti (2024)

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah wanita yaitu sebanyak 47 orang atau 47% , sedangkan responden pria sebanyak 53 orang atau 53%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pria lebih mengetahui dan sadar bagaimana Kepuasan pasien itu bisa terjadi.

4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik demografik dari usia responden yang melakukan pemeriksaan dan pengobatan di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo dapat dilihat pada berikut :

Tabel 4. 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (orang)	Presentase(%)
17-25 Tahun	47	47%
26-30 Tahun	19	19%
31-35 Tahun	20	20%
41-45 Tahun	11	11%
> 45 Tahun	3	3%

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden usia pada penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden terbanyak berada dalam rentang usia 17-

25 tahun, yang mencakup 47% dari total responden, untuk kelompok usia 26-34 tahun sebanyak 19% dari total responden. Sementara itu, kelompok usia 31-35 tahun dan 41-45 tahun masing-masing hanya mencakup 20% dan 11% dari total responden. Kelompok usia di atas 45 tahun merupakan bagian terkecil, dengan hanya 3% dari total responden. Data ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien didominasi oleh individu-individu yang lebih muda, yang mungkin lebih aktif mencari informasi dan berbagi pengalaman melalui Kualitas Pelayanan, serta lebih dipengaruhi oleh Kepercayaan Pasien dan Fasilitas dalam Kepuasan mereka.

4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan karakteristik demografik dari pekerjaan responden yang melakukan pemeriksaan dan pengobatan di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo dapat dilihat pada berikut :

Tabel 4. 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Responden)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	29	29%
Pegawai Negeri	15	15%
Karyawan Swasta	43	43%
Wiraswasta	11	11%
Lainnya	2	2%
Total	100	100%

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden pekerjaan pada penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah karyawan swasta, yang mencakup 43% dari total responden, sedangkan kelompok kedua yang terbesar menunjukkan bahwa generasi muda dengan persentase 29%. Wiraswasta mencakup 11% dari total responden, sementara pegawai negeri mencakup 15% dan kategori lainnya masing-masing mencakup 2%. Data ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien

dipengaruhi oleh berbagai kelompok pekerjaan, dengan dominasi dari karyawan swasta dan pelajar/mahasiswa, yang lebih aktif dalam mencari informasi dan berbagi pengalaman mengenai kepuasan mereka selama mendapatkan perawatan di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Berdasarkan karakteristik responden dari demografi Pendapatan per bulan pada pasien di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Jumlah (Responden)	Persentase (%)
< Rp 2000.000	31	31%
Rp 2.000.000 – Rp 4.500.000	30	30%
Rp 4.500.000 – Rp 6.000.000	36	36%
> Rp 6.000.000	3	3%
Total	100	100%

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden pendapatan pada penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan bulanan antara Rp 4.500.000 hingga Rp 6.000.000, yang mencakup 36% dari total responden. Kelompok terbesar berikutnya adalah responden dengan pendapatan bulanan antara kurang dari Rp 2.000.000, yang mencakup 31%. Responden dengan pendapatan Rp 2.000.000 hingga Rp. 4.500.000 mencakup 30% dari total responden, sedangkan mereka yang berpendapatan kurang lebih Rp 6.000.000 mencakup 3%. Data ini menunjukkan bahwa pasien di RSUD. Prima Husada yang melakukan perawatan dan pengobatan mayoritas responden berasal dari kelompok pendapatan menengah.

4.2.2 Deskriptif Hasil Penelitian

Analisis data secara deskriptif ini mendeskripsikan hasil analisis terhadap responden dengan cara menguraikan tanggapan dari 100 responden. Dalam pembahasan penelitian ini akan dijelaskan tentang rata-rata tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel secara keseluruhan serta jumlah responden yang memberikan jawaban terhadap masing-masing indikator variabel. Data yang diperoleh menggunakan skor mulai angka 1 sampai 5 yang dipakai untuk mengukur atau melihat tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan, kepercayaan Pasien dan Fasilitas.

Dari jawaban responden dapat diketahui kategori pernyataan masing – masing variabel dalam rentang skala mean. Untuk menentukan panjang kelas interval menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Panjang kelas} &= \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0,8
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan interval sebesar 0,8, maka dapat disimpulkan kriteria rata-rata jawaban responden sebagai berikut :

$1 < x \leq 1,8$: Sangat tidak setuju

$1,8 < x \leq 2,6$: Tidak setuju

$2,6 < x \leq 3,4$: Cukup setuju

$3,4 < x \leq 4,2$: Setuju

$4,2 < x \leq 5$: Sangat setuju

Berikut adalah hasil tanggapan responden mengenai variabel penelitian :

4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden atas item-item pernyataan dan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan adalah :

Tabel 4. 5
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Skor					Frekuensi (F) x Bobot Skor (x)	Mean
		STS	TS	N	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1.	RSU. Prima Husada menyediakan Sarana dan prasarana yang dapat dirasakan pengunjung	7	9	9	54	21	373	3,73
	<i>Presentase %</i>	7	9	9	54	21		
2.	Petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai yang dibutuhkan pengunjung	3	8	19	43	27	383	3,83
	<i>Presentase %</i>	3	8	19	43	27		
3.	Petugas RSU. Prima Husada memberikan pelayanan informasi secara akurat.	7	11	9	51	22	370	3,70
	<i>Presentase %</i>	7	11	9	51	22		
4.	Petugas cepat merespon yang diberikan perusahaan untuk masalah keluhan kepada pasien.	3	10	11	46	30	390	3,90
	<i>Presentase %</i>	3	10	11	46	30		
5.	Saya melihat bahwa RSU. Prima Husada memiliki sikap sopan dan ramah kepada pengunjung.	2	6	15	41	36	403	4,03
	<i>Presentase %</i>	2	6	15	41	36		
Mean								3,838

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa dari 5 pernyataan yang telah diajukan menunjukkan tanggapan pasien mengenai rata-rata skor sebesar 3,838 yang berarti bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini “Setuju” mengenai kualitas pelayanan di RSU. Prima Husada dengan interval kelas ($3,40 \leq$

4,20). Dengan nilai tertinggi diperoleh skor dari responden pada nomor 5 sebesar 4,03 sedangkan paling rendah skor dari responden pada nomor 3 sebesar 3,70.

4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pasien (X₂)

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden atas item-item pernyataan dan tanggapan responden mengenai kepercayaan pasien adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 6
Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pasien

No.	Pernyataan	Skor					Frekuensi (F) x Bobot Skor (x)	Mean
		STS	TS	N	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1.	Saya merasa berhak memperoleh pelayanan aman dan nyaman	7	14	19	23	37	369	3,69
	<i>Presentase %</i>	7	14	19	23	37		
2.	Saya merasa yakin perusahaan dapat menyelesaikan tugasnya dengan benar.	6	3	18	47	26	384	3,84
	<i>Presentase %</i>	6	3	18	47	26		
3.	Saya percaya bahwa RSU. Prima Husada dapat memberikan pelayanan sesuai harapan	5	9	11	45	30	386	3,86
	<i>Presentase %</i>	5	9	11	45	30		
4.	Saya merasa bahwa petugas dapat terbuka terhadap masalah kesehatan pasien	5	8	13	43	31	387	3,87
	<i>Presentase %</i>	5	8	13	43	31		
Mean								3,815

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa dari 4 pernyataan yang telah diajukan menunjukkan tanggapan pasien mengenai rata-rata skor sebesar 3,815 yang berarti bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini “Setuju” mengenai kepercayaan pasien di RSU. Prima Husada dengan interval kelas ($3,40 \leq 4,20$). Dengan nilai tertinggi diperoleh skor dari responden pada nomor 4 sebesar 3,87 sedangkan paling rendah skor dari responden pada nomor 1 sebesar 3,69.

4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas (X₃)

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden atas item-item pernyataan dan tanggapan responden mengenai Fasilitas adalah :

Tabel 4. 7
Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas

No.	Pernyataan	Skor					Frekuensi (F) x Bobot Skor (x)	Mean
		STS	TS	N	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1.	RSU. Prima Husada menyediakan Sarana dan prasarana yang dapat dirasakan pengunjung	9	2	22	35	32	379	3,79
	<i>Presentase %</i>	9	2	22	35	32		
2.	Petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai yang dibutuhkan pengunjung	5	4	15	43	33	395	3,95
	<i>Presentase %</i>	5	4	15	43	33		
3.	Petugas RSU. Prima Husada memberikan pelayanan informasi secara akurat.	5	9	14	42	30	383	3,83
	<i>Presentase %</i>	5	9	14	42	30		
4.	Petugas cepat merespon yang diberikan perusahaan untuk masalah keluhan kepada pasien.	5	10	15	41	29	379	3,79
	<i>Presentase %</i>	5	10	15	41	29		
5.	Saya melihat bahwa RSU. Prima Husada memiliki sikap sopan dan ramah kepada pengunjung.	6	9	15	41	29	378	3,78
	<i>Presentase %</i>	6	9	15	41	29		
6.	Saya percaya bahwa RSU. Prima Husada memiliki kebersihan toilet yang memadai	6	7	9	36	42	401	4,01
	<i>Presentase %</i>	6	7	9	36	42		
Mean							3,858	

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa dari 6 pernyataan yang telah diajukan menunjukkan tanggapan pasien mengenai rata-rata skor sebesar 3,858 yang berarti bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini “Setuju” mengenai fasilitas di RSU. Prima Husada dengan interval kelas ($3,40 \leq 4,20$).

Dengan nilai tertinggi diperoleh skor dari responden pada nomor 6 sebesar 4,01 sedangkan paling rendah skor dari responden pada nomor 5 sebesar 3,78.

4.2.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden atas item-item pernyataan dan tanggapan responden mengenai Kepuasan Pasien adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 8
Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pasien

No.	Pernyataan	Skor					Frekuensi (F) x Bobot Skor (x)	Mean
		STS	TS	N	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1.	Layanan yang saya terima dari RSU. Prima Husada sesuai dengan harapan saya sebelumnya.	5	9	24	38	24	367	3,67
	<i>Presentase %</i>	5	9	24	38	24		
2.	Pengalaman positif saya dengan layanan dari RSU. Prima Husada membuat saya ingin kembali untuk menggunakan layanan mereka	4	10	14	42	30	384	3,84
	<i>Presentase %</i>	4	10	14	42	30		
3.	Saya merasa yakin untuk merekomendasikan pelayanan kesehatan RSU. Prima Husada kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif saya dengan layanan mereka	8	5	11	35	41	396	3,96
	<i>Presentase %</i>	8	5	11	35	41		
Mean								3,823

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa dari 3 pernyataan yang telah diajukan menunjukkan tanggapan pasien mengenai rata-rata skor sebesar 3,823 yang berarti bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini “Setuju” mengenai fasilitas di RSU. Prima Husada dengan interval kelas ($3,40 \leq 4,20$).

Dengan nilai tertinggi diperoleh skor dari responden pada nomor 3 sebesar 3,96 sedangkan paling rendah skor dari responden pada nomor 1 sebesar 3,67.

4.3 Analisis Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis

4.3.1 Analisis Hasil Penelitian

4.3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk valid atau tidak nya suatu kuesioner. Hasil dari uji validitas dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,648	0,1966	Valid
	X1.2	0,643	0,1966	Valid
	X1.3	0,713	0,1966	Valid
	X1.4	0,704	0,1966	Valid
	X1.5	0,636	0,1966	Valid
Kepercayaan Pasien (X2)	X2.1	0,819	0,1966	Valid
	X2.2	0,805	0,1966	Valid
	X2.3	0,718	0,1966	Valid
	X2.4	0,725	0,1966	Valid
Fasilitas (X3)	X3.1	0,675	0,1966	Valid
	X3.2	0,686	0,1966	Valid
	X3.3	0,703	0,1966	Valid
	X3.4	0,699	0,1966	Valid
	X3.5	0,694	0,1966	Valid
	X3.6	0,737	0,1966	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y1.1	0,803	0,1966	Valid
	Y1.2	0,798	0,1966	Valid
	Y1.3	0,812	0,1966	Valid

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa dari indikator-indikator variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2), Fasilitas (X3) dan variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien (Y) yang digunakan dalam penelitian ini semuanya memiliki nilai R hitung lebih besar dari R tabel 0,1966 ($R \text{ hitung} > R \text{ tabel}$ 0,1966). Maka dari itu berarti bahwa semua indikator dari variabel yang

digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel penelitian.

4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan data kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika masing-masing pertanyaan dijawab responden secara konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Penilaian dalam pengujian ini didasarkan pada nilai *Cronbach's Alpha*, di mana jika nilainya $> 0,6$, maka instrumen dianggap reliabel, sedangkan jika nilainya $< 0,6$, instrumen dianggap tidak reliabel. Maka dari itu untuk memudahkan perhitungan dalam uji reliabilitas ini digunakan alat bantu computer dengan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) yaitu IBM SPSS 24. Hasil uji realibitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 10
Uji Hasil Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,691	Reliabel
Kepercayaan Pasien (X2)	0,765	Reliabel
Fasilitas (X3)	0,790	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,726	Reliabel

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.10 variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2), Fasilitas (X3) dan variable terikat yaitu Kepuasan Pasien (Y) masing-masing memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan semua item variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan pada penelitian.

4.3.1.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan , kepercayaan Pasien, dan Fasilitas yang mampu menjelaskan perubahan Kepuasan Pasien. Hasil koefisien determinasi yaitu :

Tabel 4. 11
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.763 ^a	.583	.570	1.788	2.114

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui bahwa besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) atau *R Square* adalah sebesar 0,583 atau 58,3% yang artinya pengaruh ini tergolong pada kategori kuat. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, kepercayaan Pasien, dan Fasilitas sebesar 58,3% dan sisanya 41,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini.

4.3.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi analisis dengan dibantu program SPSS 24 dalam proses perhitungannya dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. 12
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.206	1.064		-.193	.847
	TOTAL_X1	.167	.066	.217	2.517	.014
	TOTAL_X2	.211	.071	.269	2.970	.004
	TOTAL_X3	.227	.054	.394	4.172	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Peneliti 2024

Berdasarkan tabel di atas, maka model regresi linear berganda yang diperoleh yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 0,206 + 0,167 X_1 + 0,211 X_2 + 0,227 X_3 + 1.064$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai konstanta (α) sebesar 0,206 menunjukkan bahwa jika semua variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan Pasien (X_2), dan Fasilitas (X_3) tetap konstan atau bernilai nol, maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan bernilai 0,206.
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,167 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan terjadinya perubahan yang searah artinya jika kualitas pelayanan (X_1) mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,167 atau 16,7% dengan asumsi bahwa faktor lainnya adalah konstan.

3. Nilai koefisien regresi kepercayaan pasien (X2) sebesar 0,211 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan terjadinya perubahan yang searah artinya jika kepercayaan pasien (X2) mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,211 atau 21,1% dengan asumsi bahwa faktor lainnya adalah konstan.
4. Nilai koefisien regresi Fasilitas (X3) sebesar 0,227 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan terjadinya perubahan yang searah artinya jika fasilitas (X3) mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan pasien(Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,227 atau 22,7% dengan asumsi bahwa faktor lainnya adalah konstan.

4.3.2 Pengujian Hipotesis

4.3.2.1 Uji Simultan (Uji F)

Nilai F tabel dengan tingkat signifikan 5% dan *degree of freedom* $df = k = 3$ dan $df_2 = n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$ diperoleh 2,699. Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, Berikut mengetahui pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat :

Tabel 4. 13
Hasil Uji Simultan

		ANOVA^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	428.145	3	142.715	44.662	.000 ^b
	Residual	306.765	96	3.195		
	Total	734.910	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh Fhitung sebesar 44,662 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai Fhitung yaitu $44,662 >$ nilai F tabel sebesar 2,699 dan nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan Pasien (X2), dan Fasilitas (X3) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y).

4.3.2.2 Uji Parsial (Uji t)

Nilai t tabel dengan tingkat signifikan 5% dan degree of freedom $df = k = 3$ dan $df_2 = n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$ diperoleh 1,985. Kriteria pengujian uji t adalah jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut mengetahui pengaruh parsial variabel bebas terhadap variabel terikat :

Tabel 4. 14
Hasil Uji Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-.206	1.064		-.193	.847
	TOTAL_X1	.167	.066	.217	2.517	.014
	TOTAL_X2	.211	.071	.269	2.970	.004
	TOTAL_X3	.227	.054	.394	4.172	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.14 Adapun hasil uji parsial dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung $2,517 > t$ tabel $1,985$ dan nilai signifikansi $0,014 > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).
2. Kepercayaan Pasien (X2) memiliki nilai t hitung $2,970 > t$ tabel $1,985$ dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel kepercayaan Pasien (X2) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).
3. Fasilitas (X3) memiliki nilai t hitung $4,172 > t$ tabel $1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel Fasilitas (X3) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y).

4.3.2.3 Penentuan Variabel Dominan

Dapat diketahui variabel mana yang lebih dominan diantara variabel kualitas pelayanan, kepercayaan Pasien dan Fasilitas terhadap variabel dependen Kepuasan pasien. Penentuan variabel yang lebih dominan terlihat dari *standardized Coefficients Beta* (β) yang lebih besar diantara variabel independen lainnya.

Tabel 4. 15
Jumlah Nilai Pengaruh Dominan

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.206	1.064		-.193	.847
	TOTAL_X1	.167	.066	.217	2.517	.014
	TOTAL_X2	.211	.071	.269	2.970	.004
	TOTAL_X3	.227	.054	.394	4.172	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien beta Kualitas Pelayanan (X1) adalah sebesar 0,217 , Nilai koefisien beta Kepercayaan Pasien (X2) adalah sebesar 0,269 , dan Nilai koefisien beta Fasilitas (X3) adalah sebesar 0,394. Dengan membandingkan nilai-nilai ini, dapat disimpulkan bahwa Fasilitas adalah variabel yang dominan dalam memengaruhi Kepuasan Pasien. Sebagai hasilnya, hipotesis tersebut ditolak.

4.4 Pembahasan

Maka dari itu berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) mempunyai hubungan yang erat dengan Kepuasan Pasien (Y) di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo. Variabel tersebut juga mempunyai kontribusi yang besar dalam mempengaruhi peningkatan maupun penurunan kepuasan pasien. Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) memiliki pengaruh terhadap variable Kepuasan Pasien (Y) sebesar 58,3% sedangkan sisanya 41,7% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini.

4.4.1 Pengaruh Simultan (Uji F)

Berdasarkan variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) berpengaruh simultan dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). Hal ini dapat dilihat dari F_{hitung} sebesar 44,662 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai F_{hitung} yaitu $44,662 >$ nilai F table sebesar 2,699 dan nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan Pasien

(X2), dan Fasilitas (X3) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi poin penting bagi keberlangsung suatu pemasaran dalam perusahaan, terutama pada perusahaan jasa seperti RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo. Dengan didukung oleh kepercayaan Pasien dan Fasilitas dapat menaikkan suatu Kepuasan Pasien terhadap suatu perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) secara bersama-sama simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) pada RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chilfi dan Subariyanti (2023) Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh simultan antara kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan uji F_{hitung} (Sig.) sebesar 0,000, yang mana nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 dan diperoleh nilai F_{hitung} 529,682 > nilai F_{tabel} yaitu 3,867. Maka hal ini dapat menandakan bahwa pasien yang ingin berobat didukung oleh kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai.

4.4.2 Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil penelitian uji t pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan Pasien (Y) diperoleh memiliki nilai t_{hitung} 2,517 > t_{tabel} 1,985 dan nilai signifikansi 0,014 < 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan yang

memuaskan pasien yang menerima pelayanan sesuai dengan sarana dan prasarana yang memadai, daya tanggap, menumbuhkan adanya jaminan, serta menjalankan tugas pelayanan secara konsekuen untuk memuaskan pasien merupakan faktor pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan dapat meningkatkan kepuasan pasien di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lewis & Booms (2020:3), yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah kualitas layanan dapat diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Monim dkk, (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUP Prof, Dr, RD. Kandou Manado” yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memberi kontribusi terhadap Kepuasan Pasien. selain itu, ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan baik secara Parsial maupun Simultan terhadap Kepuasan pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado. Semakin baik kualitas pelayanan yang dimiliki rumah sakit dalam upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan pasien serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien.

4.4.3 Pengaruh Parsial Kepercayaan Pasien (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil penelitian uji t pengaruh variabel Kepercayaan Pasien (X2) terhadap variabel kepuasan Pasien (Y) diperoleh memiliki nilai $t_{hitung} 2,970 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel Kepercayaan Pasien (X2) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa Kepercayaan Pasien agar merasa puas dengan memperoleh pelayanan aman dan nyaman, terbukanya masalah kesehatan kepada pasien, serta melakukan tindakan sesuai prosedur dengan benar secara konsekuen untuk memuaskan pasien merupakan faktor pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh ratnasari & damayanti (2020:688) kepercayaan adalah yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah serta sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ni Putu Ayu Surya Arnika Putri (2023) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Klinik Karya Prima di Denpasar” yang menunjukkan bahwa Kepercayaan Pasien memberi kontribusi terhadap Kepuasan Pasien. selain itu, ditemukan bahwa Kepercayaan Pasien memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Klinik Karya Prima. secara parsial maupun simultan kepercayaan (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). Kepercayaan pasien bersumber dari kepuasan konsumen karena pihak

pemberi pelayanan telah memberikan pelayanan yang baik, sehingga pasien sendiri merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4.4.4 Pengaruh Parsial Fasilitas (X3) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil penelitian uji t pengaruh variabel Fasilitas (X3) terhadap variabel kepuasan Pasien (Y) diperoleh memiliki nilai $t_{hitung} 4,172 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel Fasilitas (X3) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa fasilitas yang dapat memuaskan pasien dengan Pertimbangan/perencanaan spasial, Perencanaan tempat, Perlengkapan/perabotan Tata cahaya dan corak, serta tempat parkir yang luas, dan kebersihan toilet yang cukup secara konsekuen untuk memuaskan pasien merupakan faktor pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2019:23) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas juga diartikan sebagai sarana prasarana yang tersedia di perusahaan, kantor dan dimaksudkan guna memberi pelayanan maksimal, agar konsumen ataupun pelanggan merasakan kenyamanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ronaldi dkk, (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman” yang menunjukkan bahwa Fasilitas memberi kontribusi terhadap Kepuasan Pasien. selain itu, ditemukan bahwa Fasilitas Hal ini berarti bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. Fasilitas

sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

4.4.5 Pengaruh Dominan

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa nilai beta untuk variabel Fasilitas (X3) memiliki koefisien beta yang paling besar yaitu sebesar 0,394. Artinya variabel (Y) lebih banyak korelasinya oleh variabel Fasilitas (X3) dibandingkan dengan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan Pasien (X2), sehingga variabel Fasilitas (X3) dinyatakan sebagai variabel dominan dengan korelasinya yang paling besar terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

Maka hal ini tidak sesuai dengan hipotesis yang menyebutkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

Fasilitas menjadi faktor utama dalam membangun reputasi yang dapat diandalkan bagi sebuah sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pasien mungkin memiliki preferensi terhadap Fasilitas yang sesuai harapan karena persepsi mereka terhadap kualitas ruang tunggu yang nyaman, papan petunjuk yang mudah di temui, perlengkapan yang lengkap kepada pasien, penerangan yang memadai, serta tempat parkir yang luas, dan kebersihan toilet tersebut.

Dalam proses Kepuasan Pasien, Fasilitas mungkin terletak pada tahap awal atau tengah dan memberikan dasar bagi pertimbangan konsumen. Fasilitas yang

memadai dapat menjadi fondasi penting bagi Kepuasan Pasien dalam mengambil pemeriksaan ulang Kembali di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Uji F menunjukkan bahwa secara simultan diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan taraf signifikansi $< 0,05$ (alpha 5%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) secara Simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.
2. Uji t menunjukkan bahwa secara Parsial untuk variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu dengan taraf signifikansi $> 0,05$ (alpha 5%). Sehingga dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya variabel Kualitas Pelayanan secara Parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

Uji t menunjukkan bahwa secara Parsial untuk variabel Kepercayaan Pasien diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan taraf signifikan $< 0,05$ (alpha 5%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya variabel Kepercayaan Pasien secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

Uji t menunjukkan bahwa secara Parsial untuk variabel Fasilitas diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan taraf signifikan $< 0,05$ (alpha 5%). Sehingga dapat

disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya variabel Fasilitas secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

Maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya variabel Kepercayaan Pasien dan Fasilitas secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Sedangkan variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

3. Dari hasil tiga variabel yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Pasien (X2) dan Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y), dapat diketahui variabel fasilitas mempunyai nilai *Standardized Coefficients* Beta tertinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

- a. Peningkatan kualitas pelayanan (X1)

Sistem pelayanan prima harus selalu ditingkatkan dengan memberikan sistem antrian elektronik untuk mengurangi waktu tunggu pasien serta program pengembangan profesional berkelanjutan untuk tenaga medis lainnya. Hal ini bertujuan agar pasien merasa puas dan berkesan menunggu giliran pelayanan. Selain itu, Rumah Sakit juga harus mempertimbangkan ulasan di Google *review* agar terus memperbaiki dan

meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan harapan pasien serta selalu meningkatkan ulasan positif dari pasien agar lebih unggul.

b. Pengembangan Kepercayaan Pasien (X2)

Mengembangkan Kepercayaan Pasien saat ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan pemeriksaan yang optimal sesuai prosedur agar tidak terjadi kesalahan yang fatal. Hal ini penting agar rumah sakit dapat melayani pasien dengan baik dan menghindari kekecewaan pada kepuasan pasien di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

c. Penambahan Fasilitas (X3)

Penambahan sarana dan prasarana yang lebih lengkap untuk kebutuhan pasien yang akan berobat RSUD. Prima Husada dapat menambahkan AC di ruang tunggu sehingga pasien lebih nyaman serta adanya penambahan kamar rawat inap untuk menunjang pasien yang sakit. Hal ini perlu ditingkatkan kembali agar pasien merasa puas dan nyaman melakukan pemeriksaan di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo.

4. Bagi Universitas Bhayangkara Surabaya

Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Kepuasan Pasien.

5. Bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sama, peneliti diharapkan dapat adanya penambahan variable lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Ayu Ratih Permata Sari Dan Ni Nyoman Kenti Yasa. (2019). *Kepercayaan Pelanggan Diantara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas*. Klaten: Lakeisha.
- Christy.J. Monim. J.D.D. Massie. J.G, Poluan. (2022). pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA Vol.10 No.4*, Hal. 1156-1168
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/43935/40183>
- Hasanah, D. F., Syaodih, E., Handayani, N., & Mulyani, K. (2023). Pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di klinik pratama manshurin bandung. *e-Prosiding Magister Manajemen ARS University Vol. 1No. 2*, Hal 1-12
<https://eprosiding.ars.ac.id/index.php/pmm/article/view/1059/385>
- Hendrayani, E. et al. (2021) *Manajemen Pemasaran(Dasar & Konsep)*. Edited by Hartini. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Indrasari meithiana. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo press. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*. Edisi 15.
- Ina Ratnasari , Sri D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta BPJS di RSUD Karawang. *Cakrawala Management Business Journal*. Volume 3 No. 2, Hal 685-698
<https://journal.feb.unipa.ac.id/index.php/cmbj/article/view/117/95>
- Kementerian Kesehatan RI. Sekretariat Jenderal. (2023), *Profil Kesehatan Indonesia 2022*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran* edisi 13 jilid 2.
- Novia Chilfi, Herudini. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di

RSUD Cilincing Tahun 2023. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol 2. No. 4. Hal 322-332

https://karya.brin.go.id/id/eprint/32889/1/2829-6109_2_4_2023-3.pdf

Persolja, M. (2020), *The quality of nursing care as perceived by nursing personnel: Critical incident technique*. *Journal of Nursing Management*, September, 1–10.

<https://journal.widyakarya.ac.id/index.php/diagnosawidyakarya/article/view/1071/1138>

Pratama, R. (2020). *Pengantar Manajemen*. Deepublish.

Pramana, C. and Utama, A. and Ririmasse, O. and Djuanda, G. and Christianty, R. and Wijaya, I.G.B. and Syafaat, F. and Siahainenia, S. and Mashadi, M. and others. *Dasar Ilmu Manajemen*. (2021). (n.p.): *Media Sains Indonesia*.

Putri, N. P. A. S. A. (2023). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, Vol 3, No 10. Hal. 1992-2001

<https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/4225/2238>

Ronaldi, S., Salfadri, S., & Hadya, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. *Jurnal Matua*, Vol 4 No 1, 29-38.

<https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/502>

Sari, R.P., and Yasa, N.N. (2020). Kepercayaan Pelanggan di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Anak Agung Ratih Permata Sari, Ni Nyoman Kerti Yasa.

<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/download/20456/15191>

Suhairi, S., Husnah, M., Batubara, I. W., Siregar, A. I. F., & Rahmadhani, S. (2023), *Introduction to global marketing* (Pengantar pemasaran global). *Journal of Student Research (JSR)*, Vol 1 no 1, 7-23.

<https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jsr/article/view/927/722>

Solehudin, I. Syabanasyah, (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *Diagnosa: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan* Vol.1, No. 3, 231-243.

<https://journal.widyakarya.ac.id/index.php/diagnosawidyakarya/article/download/1071/1138/3773>

Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Siwiyanti, L., & Nursaidah. (2021). *Manajemen Pemasaran* (M. Suardi (ed.); Pertama). Samudra Biru.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. CV. Alfabeta.

Salsabiila, Tri I.W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada pengguna Jasa Isp Indihome. *e-Proceeding of Management* : Vol.9, No.3. Hal 1576-1585

https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/179700/jurnal_eproc/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-pada-pengguna-jasa-isp-indihome.pdf

Tamongsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. 1(September), 72–80.

<https://journal.uwks.ac.id/index.php/pragmatis/article/view/2087/1208>

Tjiptono, F. and Diana, A. (2020) *PEMASARAN*. Pertama. Edited by F. Tjiptono. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Tjiptono, Fandy. (2019). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Wibowati, J. I. (2024), *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Muarakati Baru Satu Palembang*.

Wahyudiyono. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan “Buka Lapak” Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Kampus Ama Yogyakarta). *Jurnal Solusi*, Vol. 16 No 1, 39-51.

<http://jurnal.stie-sbi.ac.id/index.php/jurnal/article/view/90/46>

William, dan Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol 8, no 1.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/28051/27524>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian



KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PASIEN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RSU. PRIMA HUSADA WARU SIDOARJO

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/S udara/i

di Tempat

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya mahasiswa Universitas Bhayangkara Surabaya
Program Studi Manajemen Pemasaran

Nama : Havitda Mei Vanda

NIM : 2012111028

Ingin meminta kesediaan Anda untuk berpartisipasi menjawab kuesioner yang akan saya ajukan, guna untuk pembuatan/penulisan skripsi sebagai tugas akhir saya di Universitas Bhayangkara Surabaya. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSU. Prima Husada

Waru Sidoarjo”.

Atas kesediaan dan kerjasama Anda, saya ucapkan terima kasih.

3. Apa pekerjaan anda saat ini?

Pelajar/Mahasiswa

Pegawai Swasta

Pegawai Negeri

Wirausaha

Lainnya : (.....)

4. Berapa pendapatan anda per bulan?

< Rp 2.000.000

Rp 2.000.000 – Rp 4.500.000

Rp 4.500.000 – Rp 6.000.000

> Rp 6.000.000

C. Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS
A. KUALITAS PELAYANAN (XI)						
1	RSU. Prima Husada menyediakan Sarana dan prasarana yang dapat dirasakan pengunjung					
2	Petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai yang dibutuhkan pengunjung					
3	Petugas RSU. Prima Husada memberikan pelayanan informasi secara akurat.					
4	Petugas cepat merespon yang diberikan perusahaan untuk masalah keluhan kepada pasien.					

5	Saya melihat bahwa RSU. Prima Husada memiliki sikap sopan dan ramah kepada pengunjung.					
B. KEPERCAYAAN PASIEN (X2)						
6	Saya merasa berhak memperoleh pelayanan aman dan nyaman					
7	Saya merasa yakin perusahaan dapat menyelesaikan tugasnya dengan benar.					
8	Saya percaya bahwa RSU. Prima Husada dapat memberikan pelayanan sesuai harapan.					
9	Saya merasa bahwa petugas dapat terbuka terhadap masalah kesehatan pasien					
C. FASILITAS (X3)						
10	RSU. Prima Husada memiliki kualitas ruang tunggu yang nyaman					
11	RSU. Prima Husada menyediakan papan petunjuk jelas dan mudah ditemui					
12	RSU. Prima Husada menyediakan perlengkapan lengkap kepada pasien					
13	Saya percaya bahwa penerangan sekitar RSU. Prima Husada memadai					
14	Saya percaya bahwa RSU. Prima Husada memiliki penempatan parkir cukup luas					
15	Saya percaya bahwa RSU. Prima Husada memiliki kebersihan toilet yang memadai					
D. KEPUASAN PASIEN (Y)						
16	Layanan yang saya terima dari RSU. Prima Husada sesuai dengan harapan saya sebelumnya.					

17	Pengalaman positif saya dengan layanan dari RSUD. Prima Husada membuat saya ingin kembali untuk menggunakan layanan mereka.					
18	Saya merasa yakin untuk merekomendasikan pelayanan kesehatan RSUD. Prima Husada kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif saya dengan layanan mereka.					

Lampiran 2 : Rekapitulasi Hasil Jawaban

NO.	KUALITAS PELAYANAN (X1)					TOTAL X1	KEPERCAYAAN PASIEN (X2)				TOTAL X2	FASILITAS (X3)					TOTAL X3	KEPUASAN PASIEN (Y)			TOTAL Y	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5		X3.6	Y1.1	Y1.2		Y1.3
1	4	4	2	4	4	18	5	5	5	5	20	4	5	4	4	5	5	27	5	5	4	14
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
3	4	4	4	2	5	19	5	5	4	5	19	3	5	5	4	2	4	23	4	5	5	15
4	2	5	4	4	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
5	1	3	2	2	3	11	5	3	1	4	13	5	5	1	2	5	1	19	3	4	1	8
6	5	5	4	4	4	22	4	4	5	3	16	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	12
7	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	15
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
9	4	4	4	4	4	20	4	5	5	3	17	3	3	3	3	2	3	17	4	5	5	14
10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
11	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	19	4	4	5	5	4	4	26	5	4	5	14
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
13	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14	4	4	4	3	3	4	22	3	4	4	11
14	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
17	3	4	4	5	3	19	4	3	3	4	14	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	11
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	4	5	4	3	23	4	5	4	13
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
20	3	3	3	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	2	3	21	4	4	4	12
21	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
22	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	
23	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	12
24	5	5	5	5	4	24	5	3	5	4	17	3	3	3	5	3	3	20	5	4	5	14
25	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
27	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14	3	4	4	3	3	3	20	3	4	5	12
28	4	4	2	3	3	16	2	4	4	5	15	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	14
29	3	2	4	4	5	18	5	5	4	5	19	3	4	5	5	5	4	26	2	3	3	8
30	4	5	3	2	3	17	3	3	4	5	15	4	3	2	3	4	4	20	4	3	4	11
31	4	4	3	2	4	17	3	4	4	3	14	4	4	4	3	3	4	22	3	3	4	10
32	4	2	1	4	4	15	1	1	2	1	5	2	4	1	3	4	2	16	2	1	4	7
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
35	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	11
36	4	4	1	2	3	14	2	4	4	4	14	3	4	3	3	3	5	21	4	3	3	10
37	3	4	3	4	5	19	3	4	5	4	16	5	5	4	3	3	5	25	2	3	5	10
38	5	5	4	4	2	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	9
39	4	4	2	3	4	17	4	4	3	4	15	3	4	5	5	5	5	27	3	2	4	9
40	4	2	2	1	3	12	2	2	4	4	12	1	1	4	4	4	4	18	4	4	2	10
41	4	4	3	4	2	17	4	4	4	4	16	1	4	4	2	2	2	15	2	2	2	6
42	2	5	4	5	5	21	5	5	3	4	17	1	2	1	2	1	8	3	2	3	8	
43	4	4	4	4	4	20	2	3	2	2	9	2	3	2	3	2	2	14	3	2	2	7
44	4	4	4	4	4	20	2	1	3	2	8	3	1	5	5	4	5	23	1	4	2	7
45	4	4	4	4	4	20	2	3	2	3	10	4	4	5	5	4	5	27	2	3	4	9
46	4	4	4	4	5	21	3	4	2	3	12	3	4	3	4	3	2	19	5	2	3	10
47	4	5	4	5	4	22	2	3	3	3	11	4	4	4	2	4	5	23	2	3	3	8
48	4	4	2	2	4	16	2	3	4	4	13	4	3	3	2	4	5	21	4	3	5	12
49	4	4	3	3	4	18	2	1	5	1	9	4	3	3	2	4	2	18	4	4	4	12
50	4	4	4	4	3	19	4	4	2	3	13	1	5	2	5	4	3	20	1	2	3	6
51	5	2	4	2	3	16	1	3	4	5	13	5	3	3	4	2	4	21	2	4	5	11
52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
53	1	3	4	3	2	13	1	5	4	3	13	3	4	2	1	4	5	19	3	5	3	11
54	2	3	1	4	5	15	5	4	2	5	16	1	3	2	1	5	5	17	3	5	1	9
55	1	2	5	4	1	13	3	5	4	1	13	3	2	3	2	1	1	12	1	1	3	5
56	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
57	4	5	5	5	4	23	5	4	4	5	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
58	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
59	3	5	1	5	5	19	2	4	4	2	12	4	2	3	4	2	5	20	5	4	5	14
60	2	4	5	5	5	21	2	4	2	3	11	4	2	5	2	5	2	20	3	2	5	10
61	1	3	2	5	4	15	2	3	1	5	11	5	5	2	3	4	4	23	5	2	1	8
62	2	4	1	4	5	16	3	1	3	4	11	1	4	5	1	3	5	19	3	2	1	6
63	4	5	1	3	3	16	1	4	1	5	11	4	3	5	1	1	1	15	3	1	1	5
64	2	4	5	5	3	19	1	2	4	1	8	1	3	5	4	2	5	20	3	4	5	12
65	1	5	2	1	2	11	4	4	4	5	17	5	1	1	2	4	5	18	2	2	5	9
66	2	2	4	4	5	17	5	1	1	4	11	3	5	4	3	3	2	20	1	4	1	6
67	5	1	2	5	4	17	2	3	4	2	11	1	4	3	5	1	5	19	3	5	4	12
68	3	4	4	4	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	11
69	4	1	2	5	2	14	1	2	2	4	9	5	1	2	3	5	1	17	2	4	1	7
70	4	3	4	4	2	17	3	4	2	4	13	3	4	2	5	2	3	19	4	5	5	14
71	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
72	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
73	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	17	4	4	3	4	4	5	24	4	4	4	12
74	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	18	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	14
75	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	4	4	4	3	3	5	23	4	4	5	13
76	4	4	5	4	3	20	4	4	5	5	18	3	5	4	4	4	4	24	3	4	4	11
77	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	14	4	5	4	4	3	4	24	3	4	4	11
78	4	3	4	4	5	20	3	3	3	4	13	5	5	5	3	5	5	28	3	5	5	13
79	4	4	4	4	4	20	2	3	3	2	10	3	3	2	4	4	3	19	5	5	5	15
80	4	3	4	3	4	18	5	4	5	4	18	4	5	4	5	4	4	26	4	4	5	13
81	2	3	5	3	5	18	3	4	4	3	14	5	4	5	4	3	5	26	5	4	4	13
82	4	3	4	4																		

Uji validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X 1
X1.1	Pearson Correlation	1	.300**	.302**	.239*	.290**	.648**
	Sig. (2-tailed)		.002	.002	.017	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.300**	1	.313**	.290**	.272**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.002		.002	.003	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.302**	.313**	1	.460**	.255*	.713**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002		.000	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.239*	.290**	.460**	1	.374**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.017	.003	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.290**	.272**	.255*	.374**	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.003	.006	.011	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X 1	Pearson Correlation	.648**	.643**	.713**	.704**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.570**	.416**	.463**	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.570**	1	.482**	.450**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.416**	.482**	1	.327**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.463**	.450**	.327**	1	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.819**	.805**	.718**	.725**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL_ X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.374**	.318**	.317**	.459**	.333**	.675**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.374**	1	.392**	.386**	.379**	.391**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.318**	.392**	1	.458**	.305**	.488**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.317**	.386**	.458**	1	.334**	.444**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.459**	.379**	.305**	.334**	1	.421**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.001		.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.333**	.391**	.488**	.444**	.421**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.675**	.686**	.703**	.699**	.694**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL_Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.490**	.466**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.490**	1	.457**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.466**	.457**	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.803**	.798**	.812**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI REABILITAS

X1 KUALITAS PELAYANAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	5

X2 KEPERCAYAAN PASIEN

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.765	4

X3 FASILITAS**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.790	6

Y KEPUASAN PASIEN**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.726	3

Regresi Linier Berganda**Koefisien Determinasi (R^2)****Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.763 ^a	.583	.570	1.788	2.114

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Analisis Regresi Lineare Berganda, Uji t, dan Variabel Dominan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-.206	1.064		-.193	.847
	TOTAL_X1	.167	.066	.217	2.517	.014
	TOTAL_X2	.211	.071	.269	2.970	.004
	TOTAL_X3	.227	.054	.394	4.172	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	428.145	3	142.715	44.662	.000 ^b
	Residual	306.765	96	3.195		
	Total	734.910	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Havitda Mei Vanda
 Nim : 2012111028
 Program Studi : Manajemen
 Spesialisasi : Pemasaran
 Mulai memprogram : Bulan..... Tahun.....
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD. Prima Husada Waru Sidoarjo
 Pembimbing utama : Endang Siswati, MM. D.B.A
 Pembimbing Pendamping : Ika Kharismawati, SE., M.M.

No.	Tgl bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1	25-4-24	Bab 1, 2, 3 Revisi		<i>Siswati</i>
2	12-5-24	Bab 2 & 3 Revisi		<i>Siswati</i>
3	16-5-24	Bab 1, 2 & 3 ACC		<i>Siswati</i>
4	17-5-24	BAB 1, 2, 3 Revisi	<i>IK</i>	
5	21-5-24	BAB 1, 2, 3 ACC	<i>IK</i>	
6	26-6-24	BAB 4 & 5 Revisi		<i>Siswati</i>
7	29-6-24	BAB 4 & 5 ACC		<i>Siswati</i>
8	1-7-24	BAB 4 & 5 Revisi	<i>IK</i>	
9	4-7-24	BAB 4.5 ACC	<i>IK</i>	

*Sig. Dg Skripsi
 16/7/24*

Surabaya, April 2024
 Mengetahui
 Ketua Program Studi Manajemen

[Signature] 5/7/24

Indah Noviardari, SE., M., Si
 NIDN. 0704117101

