

PENGARUH KEANDALAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RIAU KOTA DUMAI

Nemia Kusrini Manalu¹, Miska Irani Tarigan²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan

Email: nemiamanula@gmail.com¹, miska_irani@ust.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh keandalan, kepercayaan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik penarikan sampel purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang memenuhi karakteristik khusus, yakni pasien RSUD Kota Dumai dengan batas usia minimal 18 tahun. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.0. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan sebagai berikut: $KP = 3,606 + 0,426K + 0,059KA + 0,368F + e_i$. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial, variabel keandalan (X_1), kepercayaan (X_2), dan fasilitas (X_3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, hasil uji F membuktikan bahwa keandalan, kepercayaan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 98,9% mengindikasikan besarnya kontribusi pengaruh keandalan, kepercayaan, dan fasilitas terhadap variasi kepuasan pasien, sedangkan sisa sebesar 1,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar cakupan penelitian ini, seperti promosi, lokasi, dan sebagainya. Berdasarkan temuan tersebut, penulis merekomendasikan agar pihak RSUD Kota Dumai dapat mempertahankan ketepatan waktu dan kompetensi pelayanan, serta terus meningkatkan kualitas fasilitas seperti kebersihan, keamanan, kenyamanan ruang tunggu, dan fasilitas pendukung lainnya.

Kata Kunci : Keandalan; Kepercayaan; Fasilitas; Kepuasan Pasien; Rumah Sakit Umum.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Reliability, Trust, and Facilities on outpatient satisfaction at Dumai City Regional General Hospital. This study uses a quantitative method with a sampling technique of Purposive sampling through a questionnaire distributed to respondents who have special characteristics, namely patients at Dumai City Regional General Hospital and who are at least 18 years old with a total of 100 respondents. Data processing in this study used SPSS version 25.0 for Windows. From the processing of research data, the results of multiple linear regression were obtained $KP = 3.606 + 0.426K + 0.059KA + 0.368F + e_i$. The results showed that the variables Reliability (X_1), Trust (X_2) and Facilities (X_3) had a positive and significant partial effect on Patient Satisfaction. The F test conducted showed that Reliability, Trust, and Facilities simultaneously had a positive and significant effect on Patient Satisfaction. The coefficient of determination (R^2) value = 98,9% indicates the magnitude of the influence of Reliability, Trust, and Facilities on Patient Satisfaction, while the remaining 1,1% is influenced by other factors not included in the scope of this study such as promotion, location, and so on. The author suggests that Dumai City Regional General Hospital can maintain Punctuality, and competence, and improve facilities, such as cleanliness and security, comfortable waiting rooms and other supporting facilities.

Keywords: Reability, Trust, Facilities, Patient Satisfaction, General Hospital

PENDAHULUAN

Menurut Tjiptono (2014:282) *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Menurut Jogiyanto (2019:935), kepercayaan adalah evaluasi seorang individu setelah memperoleh, mengolah, dan mengumpulkan informasi, yang kemudian menghasilkan berbagai penilaian dan asumsi. Menurut Kotler (2019:45) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen. Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:206) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima, kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima).

Beberapa hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada berikut: Christian dkk., (2019) yang meneliti tentang “Pengaruh daya tanggap dan kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien umum Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

Menurut hasil penelitian Berdasarkan penelitian penelitian Fulgara dkk., (2020) yang meneliti tentang “pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan”, hasil ini menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS”.

Menurut hasil penelitian Herlin (2019) yang meneliti tentang “Analisis pengaruh persepsi harga, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan paviliun garuda RSUP DR. Kariadi Semarang”, hasil penelitian ini menyatakan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di Kota Dumai memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat. Kepuasan pasien merupakan indikator penting keberhasilan suatu rumah sakit dalam memberikan layanan yang berkualitas. Pasien yang puas cenderung akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain dan kembali menggunakan layanannya di masa mendatang. Namun, tercapainya kepuasan pasien tidak mudah. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang bersifat *tangible* maupun *intangibile*.

Berikut data jumlah Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai tahun 2022-2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Dumai

No	Diagnosa (penyakit)	JUMLAH PASIEN UMUM		
		2022	2023	2024
1	Penyakit dalam	22.222	24.846	15.338
2	Bedah	9.309	9.991	4.094
3	Kesehatan Anak (Lainnya)	4.483	4.368	2.164
4	Obstetri dan Ginekologi Lainnya	4.318	4.820	2.147
5	Saraf	4.813	6.263	3.865
6	Jiwa	1.108	3.648	2.444
7	THT	2.353	2.705	989
8	Mata	9.778	9.262	3.727

9	Kulit dan Kelamin	2.621	3.326	1.905
10	Gigi dan Mulut	3.005	2.816	1.079
11	Kardiologi	6.103	8.227	5.804
12	Radiologi	727	734	534
13	Bedah Orthopedi	3.823	7.932	3.521
14	Paru-paru	4.530	5.417	2.858
15	Umum	1.049	1.777	643
16	Rawat Darurat	31.404	35.146	22.343
17	Rehabilitasi Medik	3.399	893	327
18	Lain-lain	6.853	8.933	6.783
19	Total	121.898	141.104	80.565

Sumber: Rekam Medik Rumah Sakit Umum Daerah "RSUD" Kota Dumai, 2022-2024

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, menunjukkan variasi jumlah pasien untuk setiap diagnosa penyakit. Meskipun jumlah pasien berfluktuasi jumlah pasien secara keseluruhan, beberapa jenis penyakit mengalami tren penurunan yang konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan RSUD Kota Dumai kepada pasien sudah cukup memadai sehingga kondisi pasien tersebut sudah semakin baik.

Penurunan jumlah pasien tersebut pada pelaksanaannya masih ada keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pasien. Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya penurunan dalam jenis penyakit. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti menggunakan wawancara terhadap 5 pasien yang rawat jalan di RSUD Kota Dumai, ditemui saat pengobatan rawat jalan di RSUD Kota Dumai, Ini disebabkan karena keterlambatan dalam pelayanan RSUD Kota Dumai seperti keterlambatan dalam janji temu, pemeriksaan, menyebabkan kecemasan dan stress pada pasien dan keluarga mereka.

Kemudian pelayanan medis yang diterima lama dalam penanganannya hal ini dapat merusak kepercayaan mereka terhadap rumah sakit tersebut dan fasilitas seperti alat-alat kesehatan yang sudah ketinggalan zaman dan tidak lagi sesuai dengan perkembangan teknologi medis saat ini. Alat-alat seperti mesin rontgen konvensional, alat pemeriksaan laboratorium manual, atau peralatan bedah yang sudah usang menyebabkan proses pemeriksaan dan penanganan menjadi lebih lambat, kurang akurat, dan tidak efisien. Kondisi ini menimbulkan dugaan bahwa keandalan, kepercayaan, serta fasilitas rumah sakit masih perlu ditingkatkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Sinyal (*signaling theory*)

Teori sinyal (*Signaling Theory*) adalah salah satu teori dasar dalam keuangan yang membahas bagaimana ketidakseimbangan informasi antara manajemen perusahaan dan pihak eksternal, terutama investor, dapat dikurangi melalui penyampaian sinyal-sinyal tertentu oleh pihak manajemen. Berdasarkan teori ini, perusahaan dengan prospek keuangan yang baik akan cenderung mengirimkan sinyal positif kepada pasar guna membedakan diri dari perusahaan yang berkinerja buruk. Dalam hal ini, indikator keuangan seperti likuiditas, profitabilitas, dan solvabilitas dapat berperan sebagai sinyal. Misalnya, tingkat profitabilitas yang tinggi dapat menjadi sinyal bahwa perusahaan memiliki potensi laba yang kuat di masa depan, sementara solvabilitas yang baik mengindikasikan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka panjang, yang pada akhirnya meningkatkan persepsi pasar terhadap nilai perusahaan.

Theory Modigliani dan Miller (MM)

Pada tahun 1950-an dua ekonom Modigliani dan Miller, mengemukakan pandangan yang bertentangan dengan teori struktur modal tradisional. Dalam proposisi awal mereka,

dinyatakan bahwa struktur modal tidak memengaruhi nilai perusahaan ketika pasar bersifat sempurna tanpa pajak, tanpa biaya transaksi, dan tanpa asimetri informasi. Namun, pada pengembangan selanjutnya tahun 1963, mereka menyempurnakan teori tersebut dengan memasukkan faktor pajak perusahaan, dan menyimpulkan bahwa penggunaan utang dapat meningkatkan nilai perusahaan karena adanya manfaat pajak dari bunga utang (Pratiwi & Wiksuana, 2020). Teori ini menyatakan semakin besar utang yang digunakan (dalam batas wajar), maka perusahaan bisa menghemat pajak lebih banyak. Penghematan ini membuat biaya modal menjadi lebih rendah dan nilai perusahaan bisa meningkat. Walau begitu, teori ini ideal karena tidak mempertimbangkan risiko kebangkrutan dan faktor pasar lainnya yang sering terjadi dalam kenyataan (Sari & Dwirandra, 2021).

Nilai Perusahaan

Nilai perusahaan adalah nilai jual perusahaan yang diapresiasi oleh investor, masyarakat umum, dan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan, yang tercermin dari harga saham. Harga saham terbentuk dari permintaan dan penawaran pasar modal serta mencerminkan penilaian masyarakat terhadap kinerja perusahaan (Hasibuan dkk., 2025:11). Keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan nilai merupakan hasil dari kemampuan manajer dalam mengelola sumber daya secara optimal (Indrarini, 2019:39). Nilai perusahaan yang tinggi tidak hanya menjadi magnet bagi investor, tetapi juga berperan penting dalam hubungan eksternal lainnya. Hasibun dkk. (2025:11) menambahkan bahwa perusahaan dengan nilai tinggi akan lebih dipercaya oleh kreditur, karena dianggap memiliki kemampuan lebih baik dalam memenuhi kewajiban finansialnya. Sebaliknya, rendahnya nilai perusahaan dapat menimbulkan keraguan dari pihak kreditur terhadap kemampuan perusahaan dalam melunasi utang, sehingga meningkatkan risiko pembiayaan.

Nilai perusahaan merupakan indikator penting yang mencerminkan kinerja keuangan, prospek pertumbuhan, dan daya tarik di mata investor. Penilaian ini penting baik bagi manajemen internal maupun investor eksternal sebagai dasar pengambilan keputusan. Untuk mengukurnya secara objektif, digunakan berbagai indikator keuangan, seperti *Price Earnings Ratio (PER)*, *Price to Book Value (PBV)*, *Tobin's Q*, dan *Market Value Added (MVA)*. Dalam penelitian ini, nilai perusahaan diukur menggunakan rata-rata *Price to Book Value (PBV)*. PBV dipilih dari beberapa indikator lain karena dinilai lebih stabil dan relevan dalam menilai perusahaan, termasuk dalam kondisi perusahaan yang memiliki laba negatif, dibandingkan rasio lainnya seperti PER yang sensitif terhadap laba negatif, Tobin's Q yang memerlukan estimasi kompleks, serta MVA yang sangat dipengaruhi oleh volatilitas pasar saham, PBV dinilai lebih representatif dalam mencerminkan seberapa besar pasar menghargai nilai buku ekuitas perusahaan. Selain praktis, PBV juga tersedia langsung dalam laporan keuangan dan tidak terdistorsi oleh fluktuasi laba, sehingga menjadi pilihan yang tepat untuk penelitian kuantitatif berbasis data sekunder.

Likuiditas (*Current Ratio*)

Likuiditas merupakan rasio yang menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya (Parlina dkk., 2023:18) Konsep likuiditas dalam keuangan merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban jangka pendeknya dengan menggunakan aset lancar yang tersedia. Perusahaan dikatakan likuid jika memiliki cukup aset yang mudah dikonversi menjadi kas dalam waktu singkat tanpa kehilangan nilai secara signifikan. Tingkat likuiditas yang memadai mencerminkan manajemen kas yang efektif dan struktur aset yang sehat (Kusna & Setijani, 2018). Artinya Semakin tinggi tingkat likuiditas, maka semakin besar kemungkinan perusahaan dapat memenuhi kewajiban tersebut tepat waktu tanpa mengalami kesulitan keuangan. Alat ukur yang digunakan peneliti untuk mengukur likuiditas ini adalah *Current Ratio (CR)*. Menurut Parlina dkk. (2023:19),

Current Ratio atau rasio lancar merupakan rasio yang digunakan untuk mengetahui atau mengukur kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya dengan membandingkan antara tota aset lancar dengan hutang lancarnya.

Profitabilitas (*Return on Assets*)

Profitabilitas dapat diartikan sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam memperoleh keuntungan dalam hubungannya dengan penjualan, volume neraca dan ekuitas. Semakin tinggi tingkat keuntungan maka semakin baik pihak manajemen dalam mengelola perusahaan tersebut. Teori profitabilitas sebagai acuan pengukuran laba sangat penting untuk mengetahui apakah perusahaan telah mengelola usahanya secara efektif (Hartati, 2024:167). Indikator ini mencerminkan seberapa efisien manajemen dalam memanfaatkan aset serta sumber daya perusahaan guna memperoleh pendapatan. Tingkat profitabilitas yang tinggi menunjukkan potensi yang lebih besar bagi perusahaan dalam menciptakan nilai tambah bagi para pemegang saham dan investor. Indikator ini sering digunakan untuk mengevaluasi kinerja manajerial dan prospek pertumbuhan perusahaan di masa depan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Return on Assets* (ROA). Menurut Gunardi dkk. (2022:23), *Return On Asset* (ROA) menunjukkan kemampuan perusahaan dengan menggunakan seluruh aktiva yang dimiliki untuk menghasilkan laba setelah pajak. Rasio ini penting bagi pihak manajemen untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi manajemen perusahaan dalam mengelola seluruh aktiva perusahaan. Semakin tinggi ROA, maka semakin besar pula tingkat pengembalian atas aset yang digunakan, yang menandakan perusahaan memiliki kinerja keuangan yang baik. Hal ini memberikan **sinyal positif kepada investor**, bahwa perusahaan mampu memaksimalkan sumber daya yang dimilikinya untuk menciptakan laba

Solvabilitas (*Debt to Equity Ratio*)

Rasio solvabilitas adalah rasio yang mengukur seberapa besar aset perusahaan dibiayai dengan utang serta kemampuan perusahaan untuk melunasi utang jangka panjang perusahaan tersebut beserta bunganya (Hutabarat, 2023:20). Rasio ini juga sering disebut dengan istilah *rasio leverage*, karena mengukur seberapa besar perusahaan bergantung pada pendanaan eksternal (utang) dibandingkan dengan modal sendiri. Dalam penelitian ini, solvabilitas diukur menggunakan *Debt to Equity Ratio* (DER). Menurut Ermaini dkk. (2021:100), Rasio total utang terhadap modal *debt to equity ratio* (DER) digunakan untuk menilai utang dengan ekuitas. Rasio ini dicari dengan cara membandingkan antara seluruh utang, termasuk utang lancar dengan seluruh ekuitas. Semakin tinggi DER menunjukkan bahwa perusahaan semakin bergantung pada sumber pendanaan eksternal (utang). Hal ini dapat meningkatkan risiko keuangan, terutama jika perusahaan tidak mampu menghasilkan arus kas yang cukup untuk membayar kewajiban tersebut. Risiko ini dapat menurunkan kepercayaan investor dan menyebabkan penurunan nilai perusahaan.

Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atas masalah yang dihadapi dimana keberadaannya masih perlu dibuktikan. Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁** : Likuiditas (CR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai perusahaan pada perusahaan manufaktur di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2021-2024.
- H₂** : Profitabilitas (ROA) berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai perusahaan pada perusahaan manufaktur di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2021-2024.
- H₃** : Solvabilitas (DER) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap nilai Perusahaan pada perusahaan manufaktur di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2021-2024.
- H₄** : Likuiditas (CR), Profitabilitas (ROA), dan Solvabilitas (DER) secara simultan

berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan pada perusahaan manufaktur di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2021-2024.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai mulai dari tahun 2022 hingga 2024 berjumlah 343.567 orang. Selanjutnya dalam penelitian ini 100 sampel yang akan disebar dan diperoleh data dalam bentuk kuesioner di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini digunakan Teknik Purposive Sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui pembagian kuesioner dan dokumentasi.

Operasionalisasi Variabel

Variabel independen (X)

1. Keandalan (X1)

Keandalan adalah bagian dari kualitas jasa yang memiliki karakteristik khas atau ciri dari pegawai yang mempunyai prestasi kerja tinggi dalam memakai skill yang mereka punya. banyak perusahaan berlomba-lomba memperbaiki keandalan pada kinerja mereka, keandalan yang dimaksud yaitu wacana kualitas kinerja karyawan.

2. Kepercayaan (X2)

Kepercayaan merupakan keyakinan atau rasa yakin yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu atau seseorang. Ini adalah perasaan yakin bahwa sesuatu itu benar, dapat diandalkan, atau akan terjadi. Kepercayaan terbentuk melalui pengalaman, reputasi, dan bukti.

3. Fasilitas (X3)

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang digunakan untuk mempermudah dan melancarkan suatu kegiatan. Fasilitas juga dapat diartikan sebagai sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

Variabel dependen (Y)

Kepuasan pasien dalam tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang diterimanya di fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, klinik, atau puskesmas.

HASIL PENELITIAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengolahan data penelitian ini dengan regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 2, maka model regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.606	.227		15.902	,000
	Keandalan	.426	.015	.562	28.792	,000
	Kepercayaan	.059	.016	.075	3.618	,000
	Fasilitas	.368	.010	.499	36.332	,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel 2 diatas, maka model regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$KP = 3,606 + 0,426 K + 0,059 KA + 0,368F + e_i$$

Persamaan regresi linear berganda dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai 3,606 adalah nilai konstanta yang artinya apabila variabel X (Keandalan, Kepercayaan, Fasilitas) konstan atau tidak ada perubahan maka besarnya nilai variabel Y (kepuasan pasien) adalah sebesar 3,606.
2. Keandalan memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,426. Artinya apabila keandalan meningkat 1 satuan maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,426.
3. Kepercayaan memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0.059. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0.059.
4. Fasilitas memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,368. Artinya apabila kepercayaan meningkat 1 satuan maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,368.
5. Dari keterangan 2,3 dan 4 diatas diketahui bahwa Keandalan mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien karena Keandalan memiliki koefisien regresi lebih besar dari Kepercayaan dan Fasilitas yaitu sebesar 0,426.

Pengujian Hipotesis

Tabel 3. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.606	.227		15.902	,000
	Keandalan	.426	.015	.562	28.792	,000
	Kepercayaan	.059	.016	.075	3.618	,000
	Fasilitas	.368	.010	.499	36.332	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan secara parsial pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan $\alpha = 0,05$ sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,661 dengan ketentuan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan untuk menentukan signifikan variabel bebas dengan variabel terikat, maka dilihat dari nilai signifikan harus lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Maka dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa:

1. Nilai uji t_{hitung} untuk variabel Keandalan sebesar $28.792 > 1,661$ dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima . Artinya, Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Kota Dumai.
2. Nilai uji t_{hitung} untuk variabel Kepercayaan sebesar $3.618 > 1,661$ dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Kota Dumai.
3. Nilai uji t_{hitung} untuk variabel Fasilitas sebesar $36.332 > 1,661$ dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima . Artinya, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Kota Dumai.

Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

Tabel 4. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1607.105	3	535.702	2795.504	,000 ^b
	Residual	18.396	96	.192		
	Total	1625.501	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Keandalan, Kpoercayaan, Fasilitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat nilai Fhitung sebesar 2795.504 Ftabel sebesar 2,699 dan nilai signifikannya 0,000 < 0,05 sehingga HO ditolak dan H1 diterima. Artinya secara simultan variabel Keandalan, Kepercayaan, Fasilitas berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Dumai.

Koefisien Determinasi

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,994 ^a	,989	,988	,43776	2,406

a. Predictors: (Constant), Keandalan, Kepercayaan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan Tabel 5 Berdasarkan tabel hasil analisis model summary menunjukkan bahwa Rsquare sebesar 0,989 atau sebesar 98,9%, artinya adalah Keandalan, Kepercayaan dan Fasilitas dapat menjelaskan Kepuasan pasien sebesar 98,9% dan 1,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor diluar model penelitian ini.

Pengaruh Likuiditas (CR) Terhadap Nilai Perusahaan

Tabel 6 menunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 0,145, yang artinya apabila CR naik sebesar 1%, maka nilai perusahaan (PBV) akan meningkat sebesar 0,145 kali atau 14,5%, demikian sebaliknya. Hal ini ditunjukkan dari arah koefisien regresi yang positif. Selain itu, nilai t_{hitung} sebesar 2,224 dan nilai signifikansi sebesar 0,029, di mana $0,029 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang artinya likuiditas berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai perusahaan. Likuiditas yang tinggi bisa menjadi sinyal yang positif bagi investor karena menunjukkan perusahaan tidak mengalami kesulitan likuiditas (Rosalina, 2025:28). Hal ini sejalan dengan *Signaling Theory*, yang dimana perusahaan dengan tingkat likuiditas tinggi akan mengirimkan sinyal keuangan yang kuat kepada pasar bahwa manajemen mampu mengelola keuangan secara konservatif dan sehat. Ini meningkatkan persepsi positif investor terhadap stabilitas dan keberlanjutan perusahaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Andini (2021), yang menyatakan bahwa likuiditas berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai perusahaan.

Pengaruh Profitabilitas (ROA) Terhadap Nilai Perusahaan

Tabel 6 menunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 27,494, yang berarti apabila ROA meningkat sebesar 1%, maka nilai perusahaan (PBV) akan meningkat sebesar 27,494 kali atau 2.749,4%, demikian pula sebaliknya. Hal ini ditunjukkan dari arah koefisien regresi yang

positif. Selain itu, nilai t_{hitung} sebesar 8,053 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, di mana $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima, yang artinya bahwa profitabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai perusahaan. ROA yang tinggi memberikan sinyal bahwa perusahaan mampu mengelola sumber dayanya secara efisien untuk menghasilkan keuntungan. Efisiensi ini menunjukkan bahwa manajemen menjalankan operasional bisnis secara optimal, yang menjadi indikator penting dalam penilaian pasar. Menurut Gunardi et al. (2022:23), tingkat ROA yang tinggi mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan seluruh aset untuk menghasilkan laba, dan hal ini menjadi sinyal positif bagi investor. Hal ini sejalan dengan *signaling Theory*, yang menyatakan bahwa informasi keuangan, termasuk tingkat profitabilitas, dapat menjadi sinyal penting yang dikirimkan oleh manajemen kepada investor. Perusahaan yang memiliki prospek kinerja baik akan cenderung mengirimkan sinyal positif ke pasar untuk membedakan dirinya dari perusahaan lain yang berkinerja buruk (Puspitaningtyas, 2020:35). Dengan demikian, ROA yang tinggi dapat diartikan sebagai sinyal bahwa perusahaan memiliki prospek pertumbuhan yang menjanjikan dan kemampuan menghasilkan laba secara berkelanjutan. Perusahaan yang mampu menghasilkan laba yang tinggi akan memberikan sinyal baik kepada pasar dan dapat menarik investor serta meningkatkan nilai perusahaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggareksa (2024) yang menyatakan bahwa profitabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai perusahaan.

Pengaruh Solvabilitas (DER) Terhadap Nilai Perusahaan

Tabel 6 menunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 3,620, yang artinya apabila DER meningkat sebesar 1%, maka nilai perusahaan (PBV) akan meningkat sebesar 3,620 kali atau 362,0%, demikian sebaliknya. Hal ini ditunjukkan dari arah koefisien regresi yang positif. Selain itu, nilai t_{hitung} sebesar 5,518 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, di mana $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak, yang artinya solvabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai perusahaan. DER optimal mencerminkan efisiensi pengelolaan utang yang memberi sinyal positif kepada investor, meningkatkan kepercayaan, mendorong permintaan saham, dan akhirnya berdampak pada naiknya nilai perusahaan. Penggunaan utang dalam jumlah tertentu dapat memberikan manfaat berupa penghematan pajak (*tax shield*), namun jika proporsinya melebihi batas optimal maka akan meningkatkan risiko keuangan perusahaan (Putri & Kurniawan, 2023). Hal ini sejalan dengan Modigliani dan Miller Theory (MM) yang menyatakan bahwa penggunaan utang dapat meningkatkan nilai perusahaan karena adanya manfaat pajak dari bunga utang (*tax shield*). Perusahaan yang mampu menggunakan utang secara efisien dianggap memiliki struktur modal yang optimal dan mampu memaksimalkan nilai perusahaan (Pratiwi dan Wiksuana, 2020). Hasil penelitian ini didukung oleh Octavia & Simatupang (2024) yang menyatakan bahwa solvabilitas yang diukur dengan DER berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai perusahaan.

Pengaruh Likuiditas (CR), Profitabilitas (ROA) dan Solvabilitas (DER) Terhadap Nilai Perusahaan

Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel likuiditas (CR), profitabilitas (ROA), dan solvabilitas (DER) berpengaruh secara simultan terhadap nilai perusahaan (PBV) pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2021–2024. Hasil uji statistik F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, di mana nilai ini lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Pada penelitian ini juga diperoleh F_{hitung} sebesar 79,931 lebih besar dibandingkan F_{tabel} sebesar 2,71. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa CR, ROA, dan DER secara simultan berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa likuiditas (CR), profitabilitas (ROA), dan solvabilitas (DER) secara simultan berpengaruh

signifikan terhadap nilai Perusahaan manufaktur periode 2021-2024 dapat diterima. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,734 atau 73,4%. Hal ini berarti bahwa variabel likuiditas (CR), profitabilitas (ROA), dan solvabilitas (DER) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi pada nilai perusahaan (PBV) sebesar 73,4%. Sementara itu, sisanya sebesar 26,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lumentut dan Mangantar (2019) yang menyatakan bahwa likuiditas (CR), profitabilitas (ROA), dan solvabilitas (DER) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan manufaktur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian "Pengaruh Keandalan, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai sehingga diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Persamaan regresi linear berganda penelitian ini adalah $KP = 3,606 + 0,426 K + 0,059 KA + 0,368F + e_i$ artinya Keandalan, kepercayaan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Nilai koefisien regresi (beta) variabel Keandalan sebesar 0,426 artinya Keandalan merupakan variabel paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Di urutan kedua adalah Fasilitas dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,368 dan selanjutnya adalah variabel Kepercayaan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,059.
2. Keandalan, Kepercayaan dan fasilitas secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari uji t bahwa variabel Keandalan (X_1) sebesar $28.792 > 1,661$ dan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Variabel Kepercayaan (X_2) sebesar $3.618 > 1,661$ dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Serta variabel Fasilitas (X_3) sebesar $36.332 > 1,661$ dan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0,05$.
3. Keandalan, Kepercayaan dan fasilitas Secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Hal ini dilihat dari uji $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $2795.504 > 2,699$
4. Nilai R sebesar 0,994, artinya pengaruh variabel keandalan, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 99,4%. Koefisien determinan (R^2) dalam penelitian ini adalah sebesar 0,989 atau 98,9%, artinya dalam penelitian ini variabel-variabel independen (keandalan, kepercayaan dan fasilitas) kuat dalam menjelaskan variabel dependen (kepuasan pasien). Selanjutnya untuk 1,1% dipengaruhi oleh variabel lain seperti, promosi, lokasi, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Jogiyanto, H. M. (2019). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Erlangga.Kasiram.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset*, Yogyakarta.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Bu'ulolo, Christian Siuwandy, Edlin Edlin, Tan Suyono, and Ermi Girsang. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSU Royal Prima Medan." *Jurnal Prima Medika Sains 1 (1):18-22*.

- Fulgara, N., Wijayanto, G., & Jahrizal. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 12(3), 532-543.
- Herlina, Pipin. (2019). “Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Paviliun Garuda RSUP Dr. Kariadi Semarang.” *Fakultas Ekonomi Universitas Semarang*: 88.