

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT TANDUN PT. NUSALIMA MEDIKA RIAU

<sup>1</sup>Renata Uli Sihombing, <sup>2</sup>Roslinda Sagala

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan  
Email: <sup>1</sup>sihombingrenata860@gmail.com ; <sup>2</sup>roslindasagala@gmail.com

### ABSTRAK

*This study aims to determine and explain the effect of service quality, trust and facilities on outpatient satisfaction at Tandun Hospital, PT. Nusalima Medika, Riau. Data were collected using questionnaires and documentation. The research approach used was quantitative, with 89 respondents selected using accidental sampling. The data in this study were analyzed using SPSS version 25.00. The results showed that the quality of service, trust and facilities had a good influence together, having a positive and significant effect on patient satisfaction. The determination coefficient value of 0.710 indicates that 71% of patient satisfaction can be explained by service quality, trust and facilities, while the remaining 29% is explained by other factors such as price, product quality and convenience.*

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

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan 89 responden yang dipilih menggunakan accidental sampling. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan SPSS versi 25.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepercayaan dan fasilitas mempunyai pengaruh yang baik secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,710 menunjukkan bahwa 71% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas sedangkan sisanya 29% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya misalnya harga, kualitas produk dan kemudahan.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Fasilitas, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit.

### PENDAHULUAN

Dalam era modern yang penuh tantangan ini, Manajemen Pemasaran memiliki peran kritis dalam mengelola dan mengarahkan keberhasilan bisnis. Seiring dengan perkembangan pesat teknologi, globalisasi, dan perubahan perilaku konsumen, strategi pemasaran yang efektif menjadi pondasi penting bagi keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis. Menurut Parasuraman dkk, (1998) dalam Lupioyadi (2001:148) terdapat lima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) yaitu bukti fisik (kerapian karyawan, kelengkapan peralatan) kehandalan (ketepatan janji layanan, ketepatan diagnosa), ketanggapan (kejelasan informasi, kecepatan pelayanan), jaminan (pengetahuan karyawan, sikap karyawan, kredibilitas perusahaan), empati (memahami kebutuhan pasien, perhatian karyawan). Menurut Ferrinadevi (2008:147), Kepercayaan atau *trust* didefinisikan sebagai persepsi akan kehandalan dari sudut pandang konsumen didasarkan pada pengalaman, atau lebih pada urutan transaksi atau interaksi yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan akan kinerja produk dan kepuasan. Menurut Tjiptono (2012:317) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Menurut Tjiptono (2016:117) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang disesuaikan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang

dirasakan setelah pemakaian. Mariza dkk (2023) dengan judul “Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. dr. Moestopo (beragama) Jakarta Selatan”. Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa secara parsial maupun simultan kualitas layanan, kepercayaan, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau”. Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau?
3. Apakah fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau?
4. Apakah kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau?

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2018:156), kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik dan fitur suatu produk atau layanan yang tergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Parasuraman dkk, 1998 dalam Lupioyadi (2001:148) terdapat lima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik)  
*Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability* (kehandalan)  
*Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan)  
*Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian)  
*Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* (empati)  
*Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### Kepercayaan

Menurut Maharani (2010:44-49) menjelaskan bahwa kepercayaan konsumen pada suatu produk, jasa atau brand tertentu memiliki beberapa indikator, antara lain yaitu:

1. Kehandalan. Indikator ini dapat berupa konsistensi dari satu rangkaian dalam pengukurannya.
2. Kejujuran. Pada bagian ini merujuk pada sifat dari suatu perusahaan atau pihak yang menjadi pemasar dalam melakukan penawaran produk barang atau jasa yang memiliki kesesuaian terhadap informasi yang diberikan kepada konsumennya.
3. Kepedulian. Indikator ini menekankan pada proses pelayanan terhadap konsumen dengan rasa penuh tanggung jawab dengan mengutamakan atau memberikan prioritas terhadap konsumen atas berbagai keluhan yang dirasakan.

4. Kredibilitas. Unsur ini melihat pada tindakan yang dilakukan oleh perusahaan dalam melakukan peningkatan terhadap kepercayaan yang berasal dari konsumen atas produk atau jasa yang ditawarkan.

### Fasilitas

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:184), fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan. Menurut Sumayang (2003:124) beberapa indikator yang perlu diperhatikan dalam penyediaan fasilitas antara lain:

1. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas perusahaan yang ditawarkan.
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan.
3. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan. Fasilitas yang ditawarkan kepada pasien adalah fasilitas yang sudah dikenal bagi pasien sehingga pasien dapat menggunakan dengan mudah.

### Kepuasan Pasien

Menurut Lupiyoadi (2001:192), yang mengungkapkan bahwa kepuasan disekripsikan sebagai: “tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan”.

Menurut Indasari (2019:92) indikator kepuasan pasien terdiri dari:

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

### Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan struktur konseptual yang digunakan untuk merencanakan, menyusun, dan menganalisis data dalam suatu penelitian.

## METODE PENELITIAN

### Ruang lingkup

Penelitian ini dapat dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat ke Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau pada bulan Maret 2025 yang berjumlah sekitar 800 orang pasien, yang diperoleh berdasarkan data rekam medis tahun sebelumnya.

Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 89 responden, kemudian metode penarikan sampel digunakan metode *Accidental Sampling*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

- a. Uji Statistik  
uji statistik *nonparametik Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Uji K-S ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1 Hasil Uji Statistik**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |  | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|--|-------------------------|
| N                                  |                |  | 89                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           |  | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation |  | 1.19633681              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       |  | .077                    |
|                                    | Positive       |  | .045                    |
|                                    | Negative       |  | -.077                   |
| Test Statistic                     |                |  | .077                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                |  | .200 <sup>c,d</sup>     |

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

**Sumber :** Data diolah dengan SPSS

Hasil uji statistik pada Tabel 1 menunjukkan nilai *Asymp.Sig.* (2-tailed) >, 05 (0,200 > 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Artinya data residual terdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas**

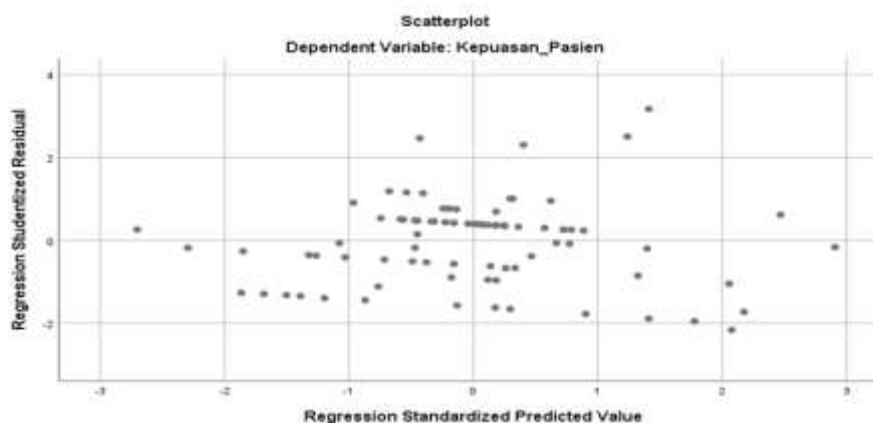
| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant)         | 10.906                      | 1.491      |                           | 7.312 | .000 |                         |       |
|                           | Kualitas Pelayanan | .024                        | .025       | .098                      | .987  | .327 | .889                    | 1.125 |
|                           | Kepercayaan        | .017                        | .034       | .052                      | .519  | .605 | .880                    | 1.136 |
|                           | Fasilitas          | .303                        | .061       | .468                      | 4.931 | .000 | .985                    | 1.016 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

**Sumber :** Data diolah dengan SPSS

Dari Tabel 2 diperoleh hasil bahwa nilai *tolerance* dari masing masing variabel independen > 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antara variabel bebas atau independen dan VIF juga terlihat masing-masing variabel independen memiliki nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam model regresi ini tidak terjadi multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS



Dari gambar menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka nol, titik-titik tidak hanya mengumpul diatas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang lemebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedasitas.

### Hasil Uji Autokorelasi

**Tabel 3 Hasil Uji Autokorelasi**

| <b>Model Summary<sup>b</sup></b>                                      |                   |          |                   |                            |               |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model   | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1   | .497 <sup>a</sup> | .247     | .220              | 1.21727                    | 1.661         |
| a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan |                   |          |                   |                            |               |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien                                |                   |          |                   |                            |               |

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS

Hasil autokorelasi pada tabel menunjukkan nilai statistic Durbin-Watson bernilai 1,661. Nilai tersebut lebih kecil dari dua dan tidak lebih besar dari dua. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Pengolahan data digunakan dengan SPSS (*Statistical Program For Social Science*) versi 25. Hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b>        |                    |                             |            |                           |       |      |
|--|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                                  |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|  |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                                      | (Constant)         | 1.729                       | .814       |                           | 2.124 | .037 |
|  | Kualitas Pelayanan | .352                        | .082       | .417                      | 4.280 | .000 |
|  | Kepercayaan        | .306                        | .074       | .336                      | 4.162 | .000 |
|  | Fasilitas          | .196                        | .082       | .200                      | 2.378 | .020 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien |                    |                             |            |                           |       |      |

**Sumber :** Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji estimasi regresi pada Tabel 4 di atas, maka model regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$KP = 1.729 + 0,352X_1 + 0,306X_2 + 0,196X_3 + e_i$$

Hal ini berarti kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresinya yang bertanda positif. Lebih lanjut persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 1.729 artinya jika kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas bernilai 0, maka nilai kepuasan pasien sebesar 1.729.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien 0.352 hal ini ditunjukkan nilai koefisien regresinya. Artinya apabila nilai kualitas pelayanan naik 1 satuan maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0.352 dan apabila kualitas pelayanan turun 1 satuan maka kepuasan pasien turun sebesar 0.352.
3. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien 0.306 hal ini ditunjukkan nilai koefisien regresinya. Artinya apabila nilai kepercayaan naik 1 satuan maka kepuasan pasien akan

naik sebesar 0.306 dan apabila kepercayaan turun 1 satuan maka kepuasan pasien turun sebesar 0.306.

4. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien 0.196 hal ini ditunjukkan nilai koefisien regresinya. Artinya apabila nilai fasilitas naik 1 satuan maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0.196 dan apabila fasilitas turun 1 satuan maka kepuasan pasien turun sebesar 0.196.

Dari persamaan regresi linear berganda di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresinya yang bertanda positif.

### Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 5 Hasil Uji t**

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)         | 1.729                       | .814       |                           | 2.124 | .037 |
|                           | Kualitas Pelayanan | .352                        | .082       | .417                      | 4.280 | .000 |
|                           | Kepercayaan        | .306                        | .074       | .336                      | 4.162 | .000 |
|                           | Fasilitas          | .196                        | .082       | .200                      | 2.378 | .020 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

**Sumber :** Output SPSS 25

Tabel di atas menunjukkan secara parsial pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan  $\alpha = 0,05$  sehingga diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar 1,663 dengan ketentuan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan untuk menentukan signifikansi variabel bebas dengan variabel terikat, maka dilihat dari nilai signifikan harus lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Berdasarkan tabel 4.26 dapat diketahui bahwa :

1. Nilai  $t_{hitung}$  (4.280) >  $t_{tabel}$  (1,663) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga diambil Keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.
2. Nilai  $t_{hitung}$  (4.162) >  $t_{tabel}$  (1,663) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga diambil Keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.
3. Nilai  $t_{hitung}$  (2.378) >  $t_{tabel}$  (1,663) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,020 < 0,05$  sehingga diambil Keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.

### Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 6 Hasil Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 170.058        | 3  | 56.686      | 69.269 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 69.560         | 85 | .818        |        |                   |
|                    | Total      | 239.618        | 88 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kepercayaan, Kualitas\_Pelayanan

**Sumber :** Output SPSS 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau. Pengaruh tersebut ditunjukkan pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $69.629 > F_{tabel}$  sebesar 2.71 dan nilai signifikan F sebesar  $0,000 < \alpha(0,05)$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima,

artinya secara simultan nilai variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Riau.

### Koefisien Determinasi

Berdasarkan *print output* SPSS versi 25 diperoleh hasil pengolahan data sebagai berikut :

**Tabel 7 Hasil Koefisien Determinasi**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .842 <sup>a</sup> | .710     | .699              | .90463                     |

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

**Sumber** : Output SPSS 25

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa :

1. Nilai R sebesar 0.842 sama dengan 84,2% berarti yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas mempunyai hubungan kuat dengan kepuasan pasien.
2. Koefisien determinan (R Square) sebesar 0.710 artinya kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas sebesar 71% sedangkan 29% lagi dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti harga, kualitas produk dan kemudahan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pembahasan

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.**

Dilihat dari koefisien regresinya diketahui bahwa untuk variabel kualitas pelayanan nilai  $t_{hitung}$  (4.280) >  $t_{tabel}$  (1,663) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga diambil keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau. Hal ini berarti kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau mempunyai peran penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Zeithaml dkk, (1990:19) dalam Laksana (2008:88) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dan persepsi mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harfika dan Abdullah (2017) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

#### **Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.**

Dilihat dari koefisien regresinya diketahui bahwa untuk variabel kepercayaan nilai  $t_{hitung}$  (4.162) >  $t_{tabel}$  (1,663) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga diambil keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau. Hal ini berarti kepercayaan pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau mempunyai peran penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Firmansyah (2019:217), kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap nilai-nilai tertentu yang akan dapat mempengaruhi perilaku seseorang tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mariza dkk (2023) dengan judul “Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. dr. Moestopo (beragama) Jakarta Selatan”. Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa secara parsial maupun simultan kualitas layanan, kepercayaan, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.**

Dilihat dari koefisien regresinya diketahui bahwa untuk variabel fasilitas nilai  $t_{hitung}$  (2.378) >  $t_{tabel}$  (1,663) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,020 < 0,05$  sehingga diambil keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau. Hal ini berarti fasilitas pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau mempunyai peran penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Zeithaml dan Bitner (2013:278), fasilitas adalah lingkungan dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, serta setiap komponen berwujud yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi dari jasa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yolanda (2019) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas”. Penelitian ini dilakukan di Wilayah Driyorejo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.**

Dilihat dari koefisien regresinya diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 69.269 >  $F_{tabel}$  sebesar 2.71 dan nilai signifikan F sebesar  $0,000 < \alpha(0,05)$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat dilihat dari koefisien regresinya diketahui bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Pengaruh tersebut ditunjukkan pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar 69.629 >  $F_{tabel}$  sebesar 2.71 dan nilai signifikan F sebesar  $0,000 < \alpha(0,05)$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mariza dkk (2023) dengan judul “Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. dr. Moestopo (beragama) Jakarta Selatan”. Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa secara parsial maupun simultan kualitas layanan, kepercayaan, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Persamaan regresi linear berganda:  $KP = 1.729 + 0,352X_1 + 0,306X_2 + 0,196X_3$  Dilihat dari persamaan regresi linear berganda di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau. Keputusan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan fasilitas. Dengan demikian, pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien adalah variabel kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 0,352, urutan kedua adalah variabel kepercayaan 0,306, dan selanjutnya adalah variabel fasilitas 0,196.
2. Dilihat dari hasil uji F, disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau. Hal ini terbukti dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 69.629 >  $F_{tabel}$  sebesar 2.71 dan nilai signifikan F sebesar  $0,000 < \alpha(0,05)$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
3. Kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan (uji t) terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau. Hal ini dibuktikan dari nilai uji t bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) nilai  $t_{hitung}$  (4.280) >  $t_{tabel}$  (1,663) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Kepercayaan ( $X_2$ ) nilai  $t_{hitung}$  (4.162) >  $t_{tabel}$  (1,663) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dan fasilitas ( $X_3$ ) nilai  $t_{hitung}$  (2.378) >  $t_{tabel}$  (1,663) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,020 < 0,05$ .
4. Nilai R sebesar 0.842 sama dengan 84,2% berarti kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas mempunyai hubungan kuat dengan kepuasan pasien. Sedangkan nilai koefisien determinan (R

- Square) sebesar 0.710 artinya kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas sebesar 71% sedangkan 29% lagi dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti harga, kualitas produk dan kemudahan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pasien adalah variabel kualitas pelayanan dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,352.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Firmansyah, Anang. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek*. Cetakan Pertama. Jakarta: CV. Penerbit Qiara Media.
- Indasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* p125 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu.
- Sumayang, L. (2003). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi*. Jakarta: Salemba.
- Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran, ed 4*. Yogyakarta: Andi.
- & Diana. (2015). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., M. J. Bitner, D. D. Gremler. (2013). *Pemasaran Jasa*. Edisi Ke-6. Mc. Graw-Hill Boston.
- Harfika, J., Abdullah, N. (2017). “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kabupaten aceh barat daya”. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, Vol.14.
- Maharani, A., D. (2010). “Analisis pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank mega semarang”. *Fakultas Ekonomi. Undip. Semarang. Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1 (2). 44-49.
- Mariza, E., N., Budiharto, & Franky. (2023). “Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit gigi dan mulut prof. dr. moestopo (beragama)”. *Journal of Social Science Research*, Hal 2-5.
- Yolanda (2019). “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas”. *Jurnal Umaha*, Vol.01.