

## PENGARUH KUALITAS PELAYANANN, *SERVICESCAPE* DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK PRATAMA SARI HUSADA DI PEKANBARU

Desi Ramadani<sup>a\*</sup>, Wan Laura Hardilawati, Alum Kusumah

<sup>abc</sup>Universitas Muhammadiyah Riau

\*Corresponding author: 190304071@student.umri.ac.id

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Pratama Sari Husada Di Pekanbaru; pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Pratama Sari Husada Di Pekanbaru; dan pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Pratama Sari Husada Di Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru. Mengingat jumlah populasi relatif besar dan tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik Accidental Sampling. Data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dianalisis dengan analisis regresi berganda untuk pengujian hipotesisnya. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru; *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru, dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru.

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

### Pendahuluan

Pembangunan kesehatan pada hakekatnya ialah bagian dari pembangunan nasional yang merupakan upaya bangsa Indonesia untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional. Pembangunan kesehatan yang telah dilaksanakan secara bertahap, telah memmeratakan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Hetmy Wowor *et al.*, 2018). Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam organisasi untuk memelihara juga meningkatkan derajat kesehatan, guna mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan kelompok ataupun masyarakat (Mamik, 2017)

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat Consumer satisfaction melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan Provider satisfaction dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien Institutional satisfaction (Wulandari dan Erawati, 2016).

Dalam buku Pengantar Administrasi Kesehatan, ada beberapa penjelasan pelayanan kesehatan masyarakat agar dapat disebut sebagai suatu pelayanan yang baik, harus memiliki berbagai persyaratan pokok. Syarat pokok pelayanan kesehatan menurut Azwar adalah tersedia dan berkesinambungan (*available and continuous*), dapat diterima dan wajar (*acceptable and appropriate*) artinya Pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat, pelayanan kesehatan yang tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik, Mudah dicapai (*accessible*) (Azwar, 2014).

Terdapat 2 jenis klinik yaitu klinik pratama dan klinik utama dimana klinik pratama menyediakan pelayanann medik, berupa medik dasar oleh dokter umum dan dipimpin oleh seorang dokter umum. Dari perizinannya, klinik ini dapat dimiliki badan usaha atau juga perorangan sedangkan klinik utama menyediakan pelayanann medik spesialistik atau dapat juga menyelenggarakan pelayanann medik dasar dan spesialistik sekaligus (Johnson dan Irwan 2019). Klinik ini dipimpin oleh seorang dokter spesialis atau seorang dokter gigi spesialis. Dari perizinannya klinik ini hanya dapat dimiliki oleh sebuah badan usaha berupa CV, atau PT.

Di kota Pekanbaru sendiri juga terdapat berbagai klinik pratama ataupun klinik utama. Adapun jumlah klinik pratama pada tahun 2021 berdasarkan Badan Statistik Pusat ada sekitar 183 Klinik, dan 1 klinik utama. Salah satu klinik pratama yang ada di kota Pekanbaru adalah Klinik Pratama Sari Husada. Klinik Pratama Sari Husada adalah salah satu klinik yang bertepatan di Jalan Tanjung Datuk No.141, Tj. Rhu, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru.

Menurut Kuntoro dan Istiono kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Yanti, 2023) . Kepuasan pasien merupakan inti dari Pemasarann yang berorientasi kepada pasien. Loyalitas pasien akan terbentuk dengan adanya pelayanann yang memuaskan serta bermutu. Pelayanann yang memuaskan tersebut pula akan mendatangkan pelanggan baru dan selanjutnya berdampak pada bertambahnya citra klinik.

Ukuran mutu pelayanann, kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi Profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Pengukuran kepuasan pasien merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan klinik dalam memberikan pelayanann kepada masyarakat. Pengawasan terhadap pelayanann yang diberikan pada pasien harus selalu dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanann (Sari, 2017)

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari suatu fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanann kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai. Dokter, perawat dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di klinik. Menurut (Arikunto, 2016), kualitas pelayanann dapat diartikan juga sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanann berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Hal ini menjadi pemicu persoalan yang terjadi pada Klinik Pratama Sari Husada. Keluhan tersebut juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru. Selain itu, terdapat saran yang disampaikan dari pasien yang menyatakan bahwa pasien ingin klinik dapat melakukan operasional sesuai namanya yaitu klinik 24 jam yang beroperasi dan merespon pasien dengan cepat. Hal demikian memberikan indikasi bahwa klinik Pratama Sari Husada yang dibangun dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai belum mampu memberikan pelayanann yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai Pasien. Sehingga membutuhkan peningkatan kualitas pelayanann dan fasilitas yang merupakan salah satu faktor utama kepuasan pasien

Selain kualitas pelayanann faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan kualitas adalah Servicescepe. Servicescape diperlukan dengan merujuk pada lingkungan fisik yang sengaja dibuat atau diciptakan manusia sebagai dukungan atas layanan yang diberikan kepada konsumen. Salah satu penyebab pentingnya konsep servicescape adalah keterkaitannya dengan pemuasan kebutuhan konsumen. Desain servicescape dapat mempengaruhi pilihan pasien, ekspektasi pasien, kepuasan pasien dan lainnya (Rita, 2020). Akibat adanya permasalahan dari

sisi *servicescape* dan kualitas jasa yang diberikan klinik Pratama Sari Husada kepada pasien, maka secara tidak langsung berakibat pada tingkat kepuasan pasien, meskipun pimpinan beserta karyawan klinik Pratama Sari Husada telah berusaha memberikan layanan terbaik, namun masih terdapat ketidakpuasan di kalangan masyarakat, pengguna jasa layanan klinik tersebut.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru adalah fasilitas, fasilitas juga berkaitan dengan kepuasan pasien, karena fasilitas mempunyai peranan penting yang berkaitan dengan persepsi konsumen yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas yang disediakan. (Kotler, 2016) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas dalam jasa kesehatan beragam dan seringkali sangat spesifik seperti limbah medis dan peralatan medis seringkali menyulitkan dan penanganan dilaksanakan asal selesai dan asal jalan sangat sulit untuk memperoleh pengalaman yang secara terus menerus dapat dikembangkan sebagai cara relevan dan dapat diterima, berikut fasilitas yang terdapat dalam bidang jasa kesehatan antara lain bangunan, peralatan, daya, komunikasi, dan keamanan. Hal ini sama dengan penelitian (William & Pubra, 2020) menjelaskan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diinterpretasikan bahwa apabila suatu perusahaan atau memperhatikan kelengkapan serta kenyamanan fasilitas yang tersedia, maka secara langsung atau tidak langsung akan menimbulkan rasa kepuasan dari pelanggan.

Banyaknya faktor tersebut dan juga kritikan menjadi pemicu perbaikan oleh klinik tersebut mulai dari pelayanan fasilitas dan lainnya. Dalam observasi ini peneliti melakukan pra riset dengan bertemu salah satu staff customer service klinik Pratama Sari Husada yang menyatakan bahwa terdapat masalah kepuasan pada tahun 2020 yang ditandai dengan banyaknya komplain perihal pelayanan staf dan juga dokter serta fasilitas dan ketersediaan obat untuk para pasien.

### **Literatur Review dan Pengembangan Hipotesis**

Kepuasan pasien merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam membangun kepercayaan pasien. Kepuasan terhadap jasa pelayanan yang didapat akan memberikan pengaruh terhadap tingkat keputusan kunjungan berikutnya Kotler (2016) Pasien dan keluarga akan berkunjung kembali apabila mereka merasa puas, dan percaya akan kualitas pelayanan yang diberikan.

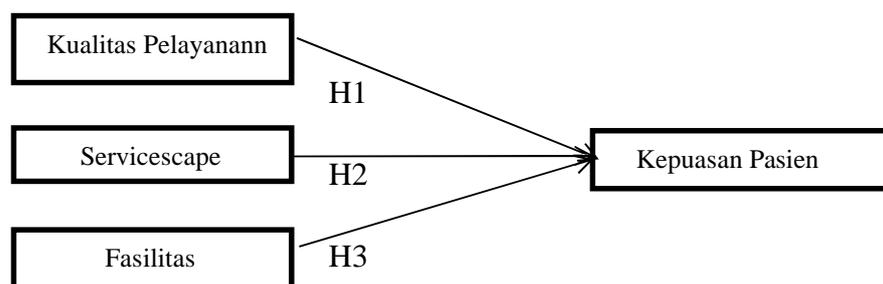
**H1:** Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh Terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama Sari Husada di Pekanbaru

Kondisi *servicescape* layanan yang dialami oleh pelanggan memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan dan memperkuat atau mengurangi kepuasan pelanggan, khususnya pada jasa dengan tingkat kontak yang tinggi dan melibatkan manusia dalam prosesnya, mengemukakan bahwa *servicescape* itu sendiri diilustrasikan dengan mengkombinasi kanperasaan kognitif, emosional dan juga fisiologis (Lupiyoadi, 2017).

**H2:** Pengaruh *servicescape* berpengaruh Terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama Sari Husada di Pekanbaru

Fasilitas atau sarana prasarana adalah merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Istilah sarana dan prasarana sebenarnya sama dengan fasilitas, yang mana dapat diartikan dengan segala sesuatu (baik berupa fisik dan uang) yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha.

**H3:** Pengaruh Fasilitas berpengaruh Terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama Sari Husada di Pekanbaru



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran

**Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan serta merupakan sebuah representasi dari populasi yang ada. Analisis data kuantitatif adalah analisis yang berupa data yang diperoleh dari responden yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisis dan diolah menggunakan teori statistik sebagai alat pemecahan masalah yang dihadapi, sehingga metode ini akan memberikan kepastian dalam mengambil keputusan (Sugiyono, 2019).

Peneliti lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi (Kriyantono, 2020). Selain itu, jenis atau tipe riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanasi. Eksplanasi dimaksudkan untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan perbedaan, atau pengaruh suatu variabel dengan yang lain. Penelitian ini diharapkan mampu menganalisis pengaruh kualitas pelayanann, servicescape dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama Sari Husada di Pekanbaru.

**Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilengkapi dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dengan skala likert, dimana setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan dengan skala penilaian dari satu (1) hingga lima (5). Jawaban yang paling mendukung pernyataan diberikan skor yang tinggi sedangkan jawaban yang tidak mendukung pernyataan diberikan skor rendah. Pernyataan dalam kuesioner menerangkan tanggapan responden terhadap variabel pemeliharaan pencegahan, penggantian komponen mesin dan kelancaran proses produksi. Untuk masing-masing variabel tersebut akan diberikan bobot evaluasi untuk setiap pertanyaan, yaitu:

Pernyataan	Pernyataan Positif
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Variabel	Pengertian	Indikator	Item Pernyataan
Kepuasan Pasien (Variabel Y) ((Indrasari, 2019)	Menurut Park, mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi(Irawan, H., 2021)	1. Akses layanan kesehatan 2. Mutu layanan kesehatan 3. Proses layanan kesehatan 4. Sistem layanan Kesehatan	12 item pernyataan
Kualitas Pelayanan (Variabel X1) (Pohan, 2017)	Kotler dalam (atmaja,2018) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang terhadap produk atau jasa yang di terima	1. Keandalan 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati 5. Berwujud	15 item pernyataan
Servicescape (Variabel X2) (Tjiptono, 2016)	Lingkungan layanan, atau servicescape, adalah gaya dan tampilan fisik dan elemen pengalaman lain yang ditemui oleh pelanggan di tempat penghantaran layanan (Christopher Lovelock.et al, 2011).	1. Suasana 2. Tata letak 3. Tanda, simbol dan artefak.	9 item pernyataan
Fasilitas (Variabel X3) (Tjiptono, 2016)	Menurut Tjiptono (2017), fasilitas merupakan elemen utama dari sebuah usaha jasa, oleh karena itu kondisi interior serta kebersihan harus dipertimbangkan oleh pihak perusahaan demi tercapainya suatu kepuasan terhadap pihak konsumen.	1. Pertimbangan / perencanaan special 2. Perencanaan ruangan 3. Perlengkapan ruangan	9 item pernyataan

**Hasil dan Pembahasan**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	105	39	68	56,05	4,613
Servicescape	105	27	41	33,45	3,082
Fasilitas	105	24	39	32,21	3,219
Kepuasan Pasien	105	39	54	46,05	3,166
Valid N (listwise)	105				

1. Kualitas Pelayanan

Diketahui bahwa nilai minimum sebesar 39, nilai maximum sebesar 68 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 56.05 dengan standar deviasi 4.613. Nilai rata-rata dan standar deviasi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat hasil data yang dikatakan baik karena nilai rata-rata lebih besar dari nilai standar deviasinya.

2. *Servicescape*

Diketahui bahwa nilai minimum sebesar 27, nilai maximum sebesar 41 dan nilai rata-rata (mean) sebesar 33.45 dengan standar deviasi 3.082. Nilai rata-rata dan standar deviasi *servicescape* menunjukkan bahwa terdapat hasil data yang dikatakan baik karena nilai rata-rata lebih besar dari nilai standar deviasinya.

3. Fasilitas

Diketahui bahwa nilai minimum sebesar 24, nilai maximum sebesar 39 dan nilai rata-rata (mean) sebesar 32.21 dengan standar deviasi 3.219. Nilai rata-rata dan standar deviasi fasilitas menunjukkan bahwa terdapat hasil data yang dikatakan baik karena nilai rata-rata lebih besar dari nilai standar deviasinya.

4. Kepuasan Pasien

Diketahui bahwa nilai minimum sebesar 39, nilai maximum sebesar 54 dan nilai rata-rata (mean) sebesar 46.05 dengan standar deviasi 3.166. Nilai rata-rata dan standar deviasi kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat hasil data yang dikatakan baik karena nilai rata-rata lebih besar dari nilai standar deviasinya.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan terikatnya berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data menggunakan uji statistic non-parametrik Kolmogorov-Smirnov melalui alat bantu SPSS dengan taraf probabilitas (sig) 0,05 dengan kriteria berikut:

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,92705418
Most Extreme Differences	Absolute	,059
	Positive	,029
	Negative	-,059
Test Statistic		,059
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.

Berdasarkan Tabel diperoleh nilai Asymp.sig sebesar 0,200 > nilai signifikansi (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal.

**Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Untuk melihat adanya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF).

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanann	,850	1,177
	Servicescape	,850	1,176

Fasilitas	,982	1,018
-----------	------	-------

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanann memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 sebesar 0,850 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00 sebesar 1,177 artinya variabel kualitas pelayanann tidak terjadi multikolinearitas. Variabel *Servicescape* juga sama memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 sebesar 0,850 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00 sebesar 1,176 artinya variabel *servicescape* tidak terjadi multikolinearitas. Variabel Fasilitas juga sama memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 sebesar 0,982 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00 sebesar 1,018 artinya variabel *servicescape* tidak terjadi multikolinearitas. Dapat disimpulkan multikolinearitas tidak terjadi pada data yang dipakai.

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Penelitian ini untuk uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,442	2,656		-,919	,360
	Kualitas Pelayanann	,024	,039	,066	,626	,533
	Servicescape	,070	,058	,128	1,205	,231
	Fasilitas	,036	,051	,068	,691	,491

a. Dependent Variabel: ABRESID

Berdasarkan tabel hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanann, *Servicescape* dan Fasilitas memiliki nilai sig lebih besar dari 0,005 dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas

**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk melihat sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanann, *Servicescape* dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,648	4,712		5,655	,000
	Kualitas Pelayanann	,118	,068	,171	1,717	,029
	Servicescape	,172	,102	,167	1,675	,037
	Fasilitas	,219	,091	,223	2,402	,018

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pasien

Berdasarkan diatas dapat dijelaskan dengan persamaan berikut:

$$Y = 26,648 + 0,118 X1 + 0,172 X2 + 0,219 X3$$

Dari hasil model persamaan regresi diatas, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Nilai intercept konstanta adalah sebesar 26,648. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa apabila besarnya nilai seluruh variabel independen yaitu kualitas pelayanann, *servicescape* dan fasilitas adalah 0, maka besarnya nilai kepuasan pasien akan sebesar 26,648.
- b) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanann adalah sebesar 0,118. Hal ini berarti jika variabel kualitas pelayanann bertambah satu satuan maka variabel kepuasan pasien bertambah sebesar 0,118. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa apabila variabel kualitas pelayanann menunjukkan nilai positif maka terjadi kenaikan variabel sebesar 11,8.
- c) Nilai koefisien regresi variabel *Servicescape* adalah sebesar 0,172. Hal ini berarti jika variabel *servicescape* bertambah satu satuan maka variabel kepuasan pasien bertambah sebesar 0,172. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa apabila variabel *servicescape* menunjukkan nilai positif maka terjadi kenaikan variabel sebesar 17,2.
- d) Nilai koefisien regresi variabel Fasilitas adalah sebesar 0,219. Hal ini berarti jika variabel fasilitas bertambah satu satuan maka variabel kepuasan pasien bertambah sebesar 0,219. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa apabila variabel fasilitas menunjukkan nilai positif maka terjadi kenaikan variabel sebesar 21,9.

**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yang kecil menjelaskan bahwa variabel-variabel independen memiliki kemampuan yang terbatas dalam menjelaskan variasi variabel dependen, dan juga sebaliknya semakin besar koefisien determinasi maka semakin baik dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Pada penelitian ini Adjusted R<sup>2</sup> digunakan untuk menggambarkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen dan tidak terpaku pada R<sup>2</sup> karena R<sup>2</sup> memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan pada model. Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada tabel berikut ini.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,381 <sup>a</sup>	,746	,720	2,970

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Servicescape, Kualitas Pelayanann

b. Dependent Variabel: Kepuasan Pasien

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa Adjusted R Square sebesar 0,720 yang menjelaskan bahwa variabel-variabel independen pada penelitian ini dapat menjelaskan 72,0% variasi variabel dependen pada penelitian ini, yaitu Kepuasan Pasien. Artinya variabel kualitas produk dan pelayanann pada penelitian ini memiliki kemampuan yang cukup tinggi dalam menjelaskan kepuasan pasien, sedangkan sisanya yaitu sebesar 22,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar dari penelitian ini.

### Hasil Uji T

Uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial, yaitu Kualitas Produk dan Pelayanan dalam menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen.

Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikan sebesar 5%. Adapun kriteria dari uji statistik t (Ghozali, 2016):

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	26,648	4,712		5,655	,000
	Kualitas Pelayanan	,118	,068	,171	1,717	,029
	Servicescape	,172	,102	,167	1,675	,037
	Fasilitas	,219	,091	,223	2,402	,018

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pasien

Dari hasil Output SPSS diatas maka dapat dijelaskan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

- Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dari Tabel menunjukkan nilai beta untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,118 dengan nilai Sig. = 0,029. Karena nilai Sig. (0,029) < (0,05) maka Ho ditolak. Sehingga bisa disimpulkan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
- Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Pasien dari Tabel menunjukkan nilai beta untuk variabel *Servicescape* sebesar 0,172 dengan nilai Sig. = 0,037. Karena nilai Sig. (0,037) < (0,05) maka Ho ditolak. Sehingga bisa disimpulkan *Servicescape* berpengaruh terhadap Kepuasan pasien.
- Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien dari Tabel 4.20 menunjukkan nilai beta untuk variabel Fasilitas sebesar 0,219 dengan nilai Sig. = 0,018. Karena nilai Sig. (0,018) < (0,05) maka Ho ditolak. Sehingga bisa disimpulkan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan pasien.

### Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan nilai beta untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,118 dengan nilai signifikansi sebesar 0,029. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien klinik pratama sari husada Pekanbaru

Dilihat dari nilai sig 0,029 < 0,05 maka Ho ditolak. Nilai beta untuk variabel kualitas pelayanan bertanda positif, hal ini berarti semakin besar kualitas pelayanan, maka kemungkinan kepuasan pasien semakin besar. Oleh karena itu kualitas pelayanan dapat dikatakan berpengaruh dengan arah positif terhadap kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong pasien untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Sehingga kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan pada klinik sari husada dinilai

baik oleh pasien, hal tersebut dibuktikan dengan pelayanann yang responsife, ketersediaan dokter disaat jam-jam genting, petugas medis yang selalu membantu pasien saat ada masalah, pelayanann yang teliti, hati-hati dan tepat waktu, petugas yang selalu mendengarkan keluhan pasien, adanya hotline whatsapp serta bangunan yang bersih dan kokoh.

Kualitas pelayanann yang baik dari klinik pratama sari husada tentunya akan memenuhi harapan (*experience*) dari pasien serta pasien akan mendapatkan pengalaman yang baik terhadap kualitas pelayanann yang dilakukan oleh klinik pratama sari husada, dimana pengalaman yang baik dari pasien terhadap kualitas pelayanann yang diberikan oleh klinik pratama sari husada tentunya akan membuat pasien lebih mempertimbangkan untuk menggunakan klinik pratama sari husada di lain waktu.

### **Pengaruh *Servicescape* terhadap kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan nilai beta untuk variabel Kualitas Pelayanann sebesar 0,171 dengan nilai signifikansi sebesar 0,037. Dalam penelitian ini *Servicescape* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru

Dilihat dari nilai sig  $0,037 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Nilai beta untuk variabel *Servicescape* bertanda positif, hal ini berarti semakin baik *Servicescape*, maka kemungkinan Kepuasan Pasien semakin besar. Oleh karena itu *Servicescape* dapat dikatakan berpengaruh dengan arah positif terhadap Kepuasan Pasien.

*Servicescape* merupakan lingkungan fisik yang dibuat atau dirancang oleh manusia untuk menyampaikan dan saling berinteraksi mengenai apa yang telah diproduksi sedemikian rupa untuk menarik serta mempengaruhi minat konsumen.

*Servicescape* mempengaruhi kepuasan pasien .

*Servicescape* dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat, karena persepsi pasien akan sebuah kepuasan sangat dipengaruhi oleh sebuah konsep *servicescape*. Sebuah pengaturan lingkungan fisik atau fasilitas yang terjadi dalam layanan dan yang mempengaruhi persepsi pasien dalam *servicescape* adalah kualitas yang dirasakan langsung oleh pasien baru yang selanjutnya adalah dalam internal pasien atau tingkat kepuasan, juga eksternal atau perilaku yang berhubungan dengan sebuah respon pemakaian jasa. Konsep *servicescape* yang nyaman mampu mempengaruhi pikiran dan perasaan pasien yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan atas suasana yang mendukung di lingkungan sekitar.

### **Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan nilai beta untuk variabel fasilitas sebesar 0,219 dengan nilai signifikansi sebesar 0,018. Dalam penelitian ini fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru

Dilihat dari nilai sig  $0,0318 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Nilai beta untuk variabel Fasilitas bertanda positif, Hal ini berarti semakin baik Fasilitas, maka kemungkinan kepuasan pasien semakin besar. Oleh karena itu Fasilitas dapat dikatakan berpengaruh dengan arah positif terhadap Kepuasan Pasien.

Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen.

Hasil penilaian responden terhadap fasilitas pada klinik pratama sari husada menunjukkan skor pada kategori yang tinggi, hal tersebut menunjukkan dengan fasilitas yang baik yang diberikan oleh klinik pratama sari husada terhadap pasiennya maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru selalu mengontrol dan memperbarui fasilitas yang diberikan kepada pasien dan pelanggan seperti kebersihan ruang tunggu, kebersihan toilet, penerangan dalam gedung, papan penunjuk arah dalam gedung dan memperbarui perlengkapan dibagian pendaftaran untuk menunjang pendaftaran pasien. Dengan cara seperti itu Klinik Pratama Sari Husada Pekanbaru ingin memberikan pengalaman yang menyenangkan untuk pasien dan secara tidak langsung meningkatkan kepuasan pasien.

### Kesimpulan

1. Secara parsial variabel kualitas pelayanann (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien klinik pratama sari husada Pekanbaru. ini berarti semakin baik kualitas pelayanann yang diberikan oleh klinik pratama sari husada maka akan menciptakan kepuasan pasien.
2. Secara parsial variabel *servicescape* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien klinik pratama sari husada Pekanbaru. Hal ini berarti dengan *servicescape* yang baik oleh klinik pratama sari husada akan menciptakan kepuasan pasien.
3. Secara parsial variabel fasilitas (X3) berpengaruh positif dan terhadap kepuasan pasien klinik pratama sari husada Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa dengan fasilitas yang diberikan kepada pasien dan pelanggan seperti kebersihan ruang tunggu, kebersihan toilet, penerangan dalam gedung, papan penunjuk arah dalam gedung akan menciptakan kepuasan pasien.
4. Kualitas Pelayanann, *Servicescape* dan Fasilitas secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien klinik pratama sari husada Pekanbaru.

### Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Praktik*. Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2014). *Menjaga Mutu Pelayanann Kesehatan*. (Edisi Rev). Pustaka Sinar Harapan.
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2016). *Analisis Regresi Dalam Penelitian. Ekonomi Dan Bisnis: Dilengkapi Aplikasi Spss Dan Eviews*. Rajawali Pers.
- Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanann Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. . *Jurnal Ilmiah Pamenang - Jip*, Vol. 2 No. 2,.
- Dewi Rosa Indah, Zenitha Maulida, & Mohd. Riski Amanda. (2018). Pengaruh Serviscape Terhadap Kepuasan Konsumen Di D'barista Coffee Langsa. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (Jenis)*, 2(2).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss Sembilan*. Badan Penerbit Universitas.
- Juliana, Pramezwar, A., Tanzil, S. T., Angelina, V., & Wisnuadji Wibowo Wahyuhadi. (2021). Analisis Kualitas Layanan Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Mcdonald's Selama Covid-19. *E-Journal "Jurnal Indonesia Sosial Sains"*, Vol. 2 No. 2.
- Kemendes Ri. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanann Kefarmasan Di Apotek*. . Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Kotler, P. & Keller. (2016). *Marketing Management* (15 Th). Pearson Education.
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif Disertai Contoh Praktis Skripsi, Tesis, Dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasarann.* . Prenadamedia Group.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2018). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanann Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul.* .
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2018). *Pemasarann Jasa Jilid 2.* . Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen Pemasarann Jasa* . (Salemba Em).
- Mamik. (2017). *Manajemen Mutu Pelayanann Kesehatan Dan Kebidanaan*. Zifatama Jawara.
- Masruro, & Sinollah. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanann (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika, , Volume 4, Nomor 1.*
- Monika, T. , & Faeni, R. P. (2018). Pengaruh Service Quality Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Rawat Inap Pada Rumah Sakit An-Nisa Tangerang. *Financial Marketing Operational Human Resources, 1(02).*
- Nirwana. (2014). *Pemasaran Jasa*. Alta. Alta.
- Pohan. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan.* . Penerbit Buku Kedokteran Egc.
- Rasidin, C. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Sah Media. .
- Rita. (2020). *Servicecape.* . Binus University.
- Sari, Y. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanann, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank. . *Jurnal Bisnis Dan Manajemen., Vol. 17, No. 2, 1–14.*
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.
- Suprpto, S., Rifdan, R. , & Gani, H. A. (2021). *Nurse Capacity-Building Strategy In Health Services In Hospitals. Linguistics And Culture Review, . 5(S1)(<https://doi.org/10.37028/Lingcure.V5ns1.1467>), 832-838.*
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- William, & Pubra, T. (2020). Kualitas Layanan Dan Fasilitas Ferhadap Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Mazda Di Batam. *Jurnal Emba, , Vol. 8 No.1.*
- Yanti, R. , & M. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanann Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Gigi Svarta Dental Care Bandung. *Diagnosa: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan, , Vol.1, No. 1.*