

## FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA RUMAH SAKIT ADVENT MANADO

Oleh:  
**Steffi Mongkaren**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado  
email: [steffimongkaren@yahoo.com](mailto:steffimongkaren@yahoo.com)

### ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat terus berkembang seperti kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan meningkat. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana penting dalam meningkatkan kepuasan. Penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis atau fasilitas dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado. Populasi yang digunakan 5.220 pengguna jasa RS Advent, dan sampel diambil 100 responden menggunakan metode purposive sampling. Analisis yang digunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Rumah Sakit Advent Manado memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk mempermudah apabila membutuhkan jasa Rumah Sakit Advent dengan segera. Begitupun kualitas pelayanan yang baik tentunya menciptakan kepuasan pengguna layanan. Rumah Sakit Advent Manado selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap pasien yang datang dan memberikan pelayanan kesehatan dengan memakai tenaga yang terampil dan profesional agar kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dari pasien.

**Kata kunci:** fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan.

### ABSTRACT

*Needs of the community continue to grow as the need for health care, because health is one of the necessities of life are very important in supporting activities. Higher public awareness of the importance of health is one of the reasons that the need for increased health infrastructure. Facilities and infrastructure facilities is essential in improving satisfaction. Healthcare provider should be able to provide medical services or facilities in healing illness and convalescence are always trying to improve the quality of services oriented to customer satisfaction. Research purposes to determine whether the facilities and service quality affect the service user satisfaction Manado Adventist Hospital. The population used 5,220 service users Adventist Hospital, and a sample of 100 respondents was taken using purposive sampling method. The analysis used multiple linear regression. The results showed that the facilities and quality of service simultaneously and partially significant effect on customer satisfaction. Manado Adventist Hospital provides facilities to the people in need of services to facilitate an immediate Adventist Hospital. So is the good service quality must create service user satisfaction. Manado Adventist Hospital has always tried to focus on customer satisfaction and responsiveness to patients who come in and provide health care services using skilled and professional manpower for the quality of services delivered meet the expectations of patients.*

**Keywords:** facilities, service quality, satisfaction

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Saat ini kita berada di era global yang begitu ketat dalam pembangunan maupun persaingan yang ada di sekitar kita. Tidak hanya terjadi dalam dunia bisnis, melainkan persaingan seperti ini juga terjadi pada setiap instansi, dimana mereka berlomba untuk memberikan yang terbaik bagi instansi maupun masyarakat yang memakai jasa atau pelayanan karyawan

Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mutu layanan. Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal kesehatan. Masyarakat pun mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Rumah Sakit Advent Manado memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa Rumah Sakit Advent dengan segera. Demikian halnya dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Rumah Sakit Advent Manado selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang dan dalam memberikan pelayanan kesehatan memakai tenaga yang terampil dan profesional agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien. Kualitas layanan yang baik pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan.

Rumah Sakit Advent Manado harus selalu berusaha meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan yang lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan produk dengan kualitas yang lebih baik, fasilitas yang menunjang dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

### Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah:

1. Fasilitas dan Kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado ?
2. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado?
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado ?

### TINJAUAN PUSTAKA

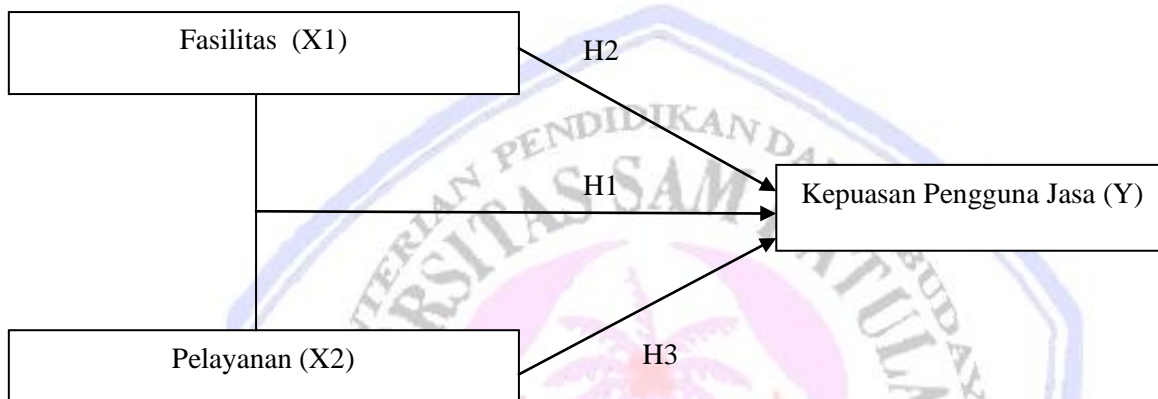
Hasan (2009:1) menyatakan pemasaran merupakan sebuah konsep ilmu dalam strategi bisnis yang bertujuan untuk mencapai kepuasan berkelanjutan bagi stakeholder pelanggan, karyawan, dan pemegang saham. Assauri (2004:12) manajemen pemasaran merupakan kegiatan menganalisis, merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan semua kegiatan yang terkait dengan perancangan dan peluncuran produk, pengkomunikasian, promosi dan pendistribusian produk tersebut, menetapkan harga dan mentransaksikannya, dengan tujuan agar dapat memuaskan konsumennya dan sekaligus dapat mencapai tujuan organisasi perusahaan jangka panjang.

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya (Lupiyoadi, 2006:150). Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2005:93).

Wijaya (2011:11) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Menurut Lupiyoadi (2006:70) kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:121) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kotler (2001:29) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan adalah fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expeciations*).

### Kerangka Konseptual Penelitian



**Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian**

### Hipotesis

- 1) Fasilitas dan Kualitas Pelayanan diduga secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado
- 2) Fasilitas diduga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada Rumah Sakit Advent Manado.
- 3) Kualitas Pelayanan diduga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada Rumah Sakit Advent Manado.

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasi penjelasan sebab akibat. Penelitian ini memiliki 3 variabel yaitu variabel independen/variabel yang mempengaruhi dan variabel dependen/variabel yang dipengaruhi. Penelitian ini untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa RS Advent Manado sebanyak 5.220 pasien yang lebih dari satu kali berkunjung. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Jumlah sampel adalah ditentukan berdasarkan pada perhitungan Rumus Slovin (Sugiyono, 2007 : 122), yaitu:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Pada tingkat preposisi 10%

$$\frac{5.220}{n}$$

$n = 5.220(0.10)^2 + 1$   $n = 98,120300$  dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Dimana :

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$d$  = toleransi ketidak ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel (dalam penelitian ini 10%)

### Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan tujuan penelitian ini didukung dengan data yang akurat. Santoso dan Tjiptono (2001:59). Data primer ini diperoleh melalui kuesioner. Data sekunder merupakan data yang berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (*data documenter*) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan

### Metode Pengumpulan Data

Metode Penelitian pustaka (*library research method*) Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mendapatkan informasi dan teori-teori dengan mempelajari serta mencatat dari buku-buku literature, dan bahan-bahan informasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Metode Penelitian Lapangan (*field research method*) Survey yaitu mengadakan peninjauan langsung terhadap aktivasi-aktivasi yang berhubungan dengan objek penelitian, Wawancara yaitu pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan pemimpin dan beberapa pegawai pada Rumah Sakit Advent Manado. Kuisioner yaitu mengajukan pertanyaan secara tertulis.

### Definisi Operasional Variabel

*Variabel bebas/independen*

1. Fasilitas (X1) adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya (Lupiyoadi, 2006:150). Variabel ini menurut Suwithi (2010) menggunakan indikator:
  - Kebersihan dan kenyamanan ruangan
  - Keamanan
  - Security 24 jam
  - Tempat parkir
2. Kualitas pelayanan (X2) menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan (Lupiyoadi 2006:70). Untuk pengukuran variabel kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2001), indikatornya sebagai berikut :
  - Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan RS Advent Manado
  - Daya Tanggap yaitu mudah diakses; tidak lama menunggu; responsive terhadap permintaan
  - Empati yaitu mengenal nama pelanggan; mengingat masalah dan preferensi pengguna jasa
  - Bukti langsung yaitu fasilitas; ruang tunggu; peralatan.

### Variabel terikat/*dependen*

Kepuasan pelanggan (Y). Kotler (2001:29) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan adalah fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectations*). Indikatornya sebagai berikut :

- Seperti yang dibutuhkan adalah layanan yang diberikan RS Advent Manado sesuai dengan kebutuhan nasabah
- Mendapat layanan terbaik adalah setiap pengguna jasa mendapat layanan terbaik dari RS Advent Manado
- Keputusan yang bijaksana adalah pelanggan memilih RS Advent Manado dengan bijaksana
- Perbandingan adalah perasaan puas dari pelanggan terhadap RS Advent Manado

### Metode Analisis

#### Uji Validitas

Uji Validitas Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuesioner. Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Priyatno, 2011:42)

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *cronbach alpha*. Koefisien *cronbach alpha* yang lebih dari 0,6 menunjukkan keandalan (*reliabilitas*) instrument (Priyatno, 2011:69).

#### Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi bertujuan untuk menguji nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Jadi dalam hal ini yang di uji normalitas bukan masing-masing variabel independen dan dependen tetapi nilai residual yang dihasilkan dari model regresi. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal (Priyatno, 2011:277).

##### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Metode pengujian yang biasa digunakan yaitu dengan melihat nilai Inflation Factor (VIF) dan Tolerance pada model regresi. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan Tolerance lebih dari 0.1 maka model regresi bebas dari multikolinearitas (Priyatno, 2011:288).

##### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas (Priyatno, 2011:296).

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi linier digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut regresi berganda. Dalam penelitian ini, variabel independennya terdiri dari dua variabel, sehingga menggunakan regresi berganda.

## Uji Hipotesis

### Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat Priyatno (2011 : 258). Pengujian melalui uji F atau variasinya adalah pengujian dengan membandingkan F hitung dengan F tabel pada derajat signifikan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

Ho : Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.

Ha : Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

Ho ditolak bila F hitung  $>$  F tabel

Ho diterima jika : F hitung  $\leq$  F table

### Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen Priyatno 2011 : 252). Pengujian melalui uji t adalah membandingkan t hitung dengan t tabel pada derajat signifikan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

Ho : artinya tidak ada pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial terhadap pemberian kredit pensiunan.

Ha : artinya ada pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial terhadap pemberian kredit pensiunan.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

Ho diterima apabila  $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$

Ho ditolak apabila :  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisa koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat pada output Moddel Summary dari hasil analisis regresi linier berganda (Priyatno, 2011:251).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Hasil Uji Validitas

Hasil pengujian validitas atas variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan disimpulkan bahwa semua item valid sebab memiliki nilai corrected item total correlation sudah di atas 0,30. Untuk variabel fasilitas, indikator dengan kode X1.1 sebesar 0,634, X1.2 sebesar 0,698, X1.3 sebesar 0,661, X1.4 sebesar 0,607. Untuk variabel kualitas pelayanan, indikator dengan kode X2.1 sebesar 0,577, X2.2 sebesar 0,544, X2.3 sebesar 0,490, X2.4 sebesar 0,630. Untuk variabelkepuasan pelanggan, indikator dengan kode Y1 sebesar 0,776, Y2 sebesar 0,677, Y3 sebesar 0,704, Y4 sebesar 0,782.

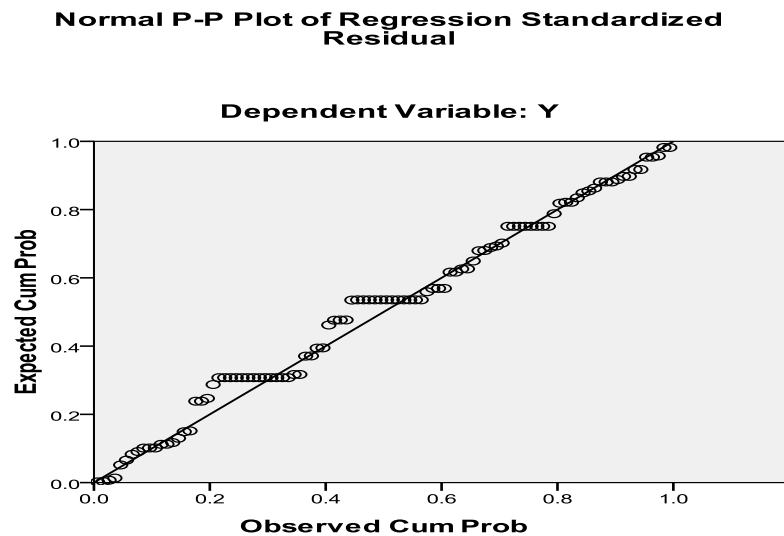
#### Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha dari tiap-tiap variabel lebih besar dari 0,060 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut adalah reliabel. Dapat dilihat

dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut: variabel Fasilitas (X1) nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,825, Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,761, Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,876.

**Hasil Uji Asumsi Klasik**

**1. Normalitas**



**Gambar 2. Hasil uji Normalitas**

Sumber: Data olahan 2013

Gambar 2 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini membuktikan bahwa model Fasilitas (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) dalam uji asumsi normalitas telah terpenuhi.

**2. Multikolinearitas**

**Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>**

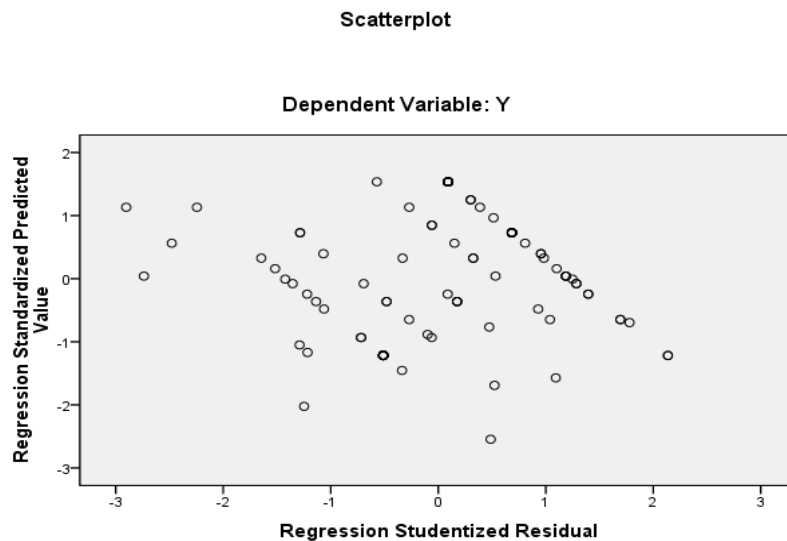
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Fasilitas	.933	1.072
Kualitas Pelayanan	.933	1.072

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data olahan 2013

Tabel 1 menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai Tolerance lebih dari 0,1 sedangkan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

3. Heteroskedastitas



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastitas  
 Sumber: Data olahan 2013

Gambar 3 menunjukkan bahwa tidak ada pola yang terbentuk, dengan kata lain grafik menggambarkan plot menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Ini membuktikan bahwa variabel bebas yaitu Fasilitas (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>) terbebas dari Heteroskesdastisitas.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel 2. Hasil Regresi Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	4.415	2.034		2.171	.032		
X1 (Fasilitas)	.320	.101	.269	3.182	.002	.933	1.072
X2 (Kualitas Pelayanan)	.453	.083	.463	5.476	.000	.933	1.072

Sumber : Data Olahan 2013

Tabel 2 hasil analisis, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 4.415 + 0,320 X_1 + 0,453 X_2 + e$$

Nilai konstant sebesar 4.415 artinya jika variabel yang diteliti dalam hal ini Fasilitas (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>) secara bersama – sama nilainya 0, maka kepuasan konsumen nilainya sebesar 4.415. Koefisien regresi variabel Fasilitas sebesar 0.320 artinya jika variabel Fasilitas mengalami kenaikan satu satuan, maka nilai kepuasan akan mengalami peningkatan sebesar 0.320 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya



bernilai tetap. Nilai Koefisien sebesar 0,453 artinya jika variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ) bertambah sebesar satu skala atau satu satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,453 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

## Hasil Uji F

**Tabel 3. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>b</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	124.652	2	62.326	26.355	.000 <sup>a</sup>
	Residual	229.388	97	2.365		
	Total	354.040	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan 2013

Tabel 3 menunjukkan Nilai  $F_{hitung}$  sebesar 26.355 yang signifikan 0,000. Karena  $sig < 0.05$  ini berarti  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Dengan demikian rumusan hipotesis yang menyatakan bahwa Fasilitas ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) Secara Simultan Berpegaruh Terhadap Kepuasan Pasien (Y).

## Hasil Uji T

**Tabel 4. Hasil Uji T**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	2.171	.032
X1	3.182	.002
X2	5.476	.000

Sumber: Data olahan 2013

Tabel 4 menunjukkan Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Fasilitas ( $X_1$ ) 3.182 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.660 artinya variabel Fasilitas ( $X_1$ ) Secara Parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) ini berarti  $H_a$  diterima. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ) 5.476 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.660 artinya Layanan ( $X_2$ ) Secara Parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) ini berarti  $H_a$  diterima.

## Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 5. Uji Koefisien ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.593 <sup>a</sup>	.352	.339	1.538	1.475

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.593 <sup>a</sup>	.352	.339	1.538	1.475

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data olahan 2013

Tabel 5 menunjukkan koefisien determinannya ( $R^2$ ) dalam tabel diatas. Nilai  $R^2$  pada penelitian ini sebesar 0,352 dapat diartikan bahwa besarnya kontribusi variable Fasilitas ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 35% sedangkan sisanya sebesar 65% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Pembahasan**

Fasilitas dan Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Hasil penelitian ini dapat dilihat secara simultan variabel bebas (fasilitas dan kualitas layanan) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) dilihat dari tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 yaitu: 0,000 dengan persentase 35% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan sehingga dari data ini dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh Fasilitas dan Kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang sama yang dilakukan oleh Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradhanawati & Hari Susanta Nugraha dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada *Star Clean Car Wash* Semarang, Penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Penelitian ini menghasilkan hubungan yang signifikan. Secara simultan atau bersama-sama dan secara parsial atau masing – masing, Fasilitas dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dapat mendongkrak penjualan jasa dan menciptakan keunggulan tersendiri dibandingkan pesaing. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan membuat pelanggan puas. Hasil penemuan ini pun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian dilakukan oleh Agung Utama (2003) dengan judul Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum cakra Husada Klaten. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten.

**PENUTUP****Kesimpulan**

Hasil analisis data dan pembahasan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Fasilitas dan Kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado. RS Advent Manado selalu meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Fasilitas yang menunjang dan pelayanan yang lebih baik menciptakan kepuasan pelanggan.
2. Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado. RS Advent Manado memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk mempermudah apabila membutuhkan jasa Rumah Sakit Advent dengan segera.
3. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado. RS Advent Manado memberikan pelayanan yang berkualitas yang mendongkrak penjualan jasa dan menciptakan keunggulan tersendiri dibandingkan pesaing.

## Saran

1. Peran manajerial pada Rumah Sakit Advent Manado harus selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang dan dalam memberikan pelayanan kesehatan memakai tenaga yang terampil dan profesional agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien.
2. Peneliti selanjutnya mungkin perlu ditambahkan variabel yang lain ataupun menambah variabel atau *intervening* untuk membuat penelitian ini menjadi lebih akurat dengan tingkat pendekatan yang berbeda-beda sehingga dapat membantu dalam proses penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assaury S. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Radja Grafindo. Jakarta
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Edisi Baru. MedPress. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. 2001. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*, Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Salemba Empat. Jakarta
- Priyatno, Duwi. 2011. *Buku Saku SPSS*. Cetakan Pertama. Mediakom. Yogyakarta.
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy. 2001. *Riset Pemasaran. Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Suwithi,Wayan 2010. *Pengelolaan Hotel Training*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2007. *Metode penelitian Bisnis*. Cetakan Ke-10. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Penerbit PT Indeks. Jakarta.