

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, COMPANY IMAGE AND FACILITIES ON PATIENT SATISFACTION AT RSUP PROF. DR. R.D KANDOU MANADO

Oleh:

Christy Jesiska Monim¹
James Dicky Dannie Massie²
Jane Grace Poluan³

¹²³Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi

E-mail:

¹christymonim01@gmail.com

²jamesmassie@unsrat.ac.id

³janepoluan@unsrat.ac.id

Abstrak: Pelayanan kesehatan telah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat karena kesehatan dinilai sangat berharga dan sesuatu yang mahal. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mendukung kesehatan seseorang salah satunya dengan menyediakan sarana kesehatan yaitu rumah sakit. Rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien. Kesembuhan pasien merupakan harapan besar dari setiap rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data yang dilakukan adalah kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan hasil secara simultan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, citra perusahaan, fasilitas, kepuasan pasien

Abstract: Health services have become a very important need for the community because health is considered very valuable and something that is expensive. Various efforts have been made to support one's health, one of which is by providing health facilities, namely hospitals. Hospitals must be able to provide the best service to meet the health needs of patients. Patient recovery is the big hope of every hospital. This study aims to analyze the effect of service quality, company image and facilities on patient satisfaction at Prof. RSUP. Dr. R.D. Kandou Manado. The method used in this study is a quantitative method. The data collected is a questionnaire distributed to 100 respondents using purposive sampling technique. The results of this study are the quality of service partially positive and significant effect on patient satisfaction, company image has a positive and significant effect on patient satisfaction, and facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction. And the results simultaneously quality of service, corporate image and facilities have a significant effect on patient satisfaction.

Keywords: service quality, company image, facilities, satisfaction

PENDAHULUAN**LATAR BELAKANG**

Pada era globalisasi saat ini jasa layanan kesehatan memiliki peranan yang sangat penting. Jasa pelayanan kesehatan telah mendapat perhatian di mata dunia karena memegang peranan vital dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan dan mengupayakan kesembuhan pasien. Hal ini menjadi tantangan bagi rumah sakit karena pasien sebagai pengguna jasa sangat teliti dalam menyeleksi dan memperhitungkan jenis pelayanan yang akan diterima (Anggraeni dan Kurniawan 2019).

Kepuasan pasien menjadi elemen penting bagi perusahaan jasa layanan kesehatan karena pasien menjadi alat untuk menilai bagaimana jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka harapkan (Dewi, Yulianthini dan Telagawathi, 2019). Dalam meningkatkan kepuasan pasien sebuah rumah sakit harus mempunyai strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan karena pada saat ini pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, melainkan mereka menilai apa yang mereka lihat dan rasakan selama menjalani perawatan (Afrizal dan Suhardi, 2018).

Dalam upaya meningkatkan kepuasan terhadap pasien, RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado sebagai penyedia jasa layanan telah memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas untuk mengupayakan kesembuhan pasien diantaranya mempersiapkan tenaga medis atau perawat yang handal disertai dokter-dokter spesialis yang mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pada saat pasien mengeluhkan mengenai penyakit yang di derita maka dokter yang menangani mampu memberikan solusi cepat melalui tindakan medis yang akan dilakukan. Demikian juga dengan kebersihan alat-alat medis, ketika pasien hendak melakukan pemeriksaan semua telah di sterilkan terlebih dahulu. Begitu pula bagi para pengunjung yang datang di batasi minimal dua orang sehingga keamanan dan kenyamanan boleh tercipta di area rumah sakit. Pelayanan inilah yang selalu di tuntut pasien kepada pihak rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan agar terus menyediakan layanan yang memuaskan sesuai dengan harapan mereka (Myo, Khalifa dan Aye, 2019).

Selain pelayanan yang berkualitas, rumah sakit ini juga memiliki karakteristik yang berbeda. Perbedaan tersebut dilihat dari reputasi yang terdapat pada rumah sakit ini, yaitu memiliki akreditasi A. Akreditasi inilah yang mendapat pengakuan terhadap rumah sakit yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi, setelah dinilai bahwa rumah sakit itu memenuhi standar pelayanan rumah sakit yang berlaku untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara berkesinambungan (Harfika dan Abdullah, 2017). Selanjutnya rumah sakit ini memiliki visi dan misi yang kuat bahkan mempunyai motto yaitu Kepuasan Pelanggan Diatas Segalanya. Motto tersebut menjadi tujuan yang harus dilaksanakan dalam pelaksanaan kinerja rumah sakit. Citra-citra ini yang membuat perbedaan dibenak masyarakat terutama konsumen yang akan menggunakan jasa tersebut (Alinaung, Ogi 2016)

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu fasilitas. Fasilitas sangat menarik perhatian karena dianggap penting untuk menunjang proses perawatan yang diterima oleh pasien. Dalam memposisikan keberadaannya sebagai rumah sakit rujukan pertama unggulan, maka telah disediakan fasilitas-fasilitas terbaik berupa alat-alat medis yang canggih dan terkini, diantaranya PACS, CT Scan 128 Slice, MRI 1,5 Tesla dan 3 Tesla, Digital Radiography dan Flouroscopy, USG, Digital Mammography, ABUS (Automatic Breast Ultrasound System), dan DSA (Digital Sybstraction Angiography). Rumah sakit ini juga menyediakan fasilitas lainnya yang tidak kalah penting dalam menunjang proses operasional pelayanan yaitu Rumah Singgah Stella untuk pasien Kanker anak, Rumah ibadah (Gereja, Masjid, Pura dan Klenteng), Parkiran yang luas untuk mobil dan motor, Pengelolaan limbah sesuai standar, serta Kebersihan dan keamanan. Bahkan terobosan terkini dari rumah sakit ini yaitu sudah menjalankan E-Rekam Medis berupa sistem informasi kesehatan yang berbasis digital. Selain itu rumah sakit ini membuka layanan konsultasi online lewat aplikasi TELME Kandou. Dengan demikian masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kesehatan online dimana saja dan kapan saja lewat aplikasi smarthphone. Semakin tersedianya fasilitas maka semakin mendukung kenyamanan konsumen (Prayitno, Sumarto dan Darsono, 2021).

Berdasarkan uraian diatas dan hasil penelitian terdahulu dari Lyrissa Gisela Sharon (2017) dan Liga Surydana (2017) peneliti tertarik untuk meneliti tentang Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien RSUP. Prof Dr. R. D Kandou Manado.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado
3. Untuk mengetahui pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado
4. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado

TINJAUAN PUSTAKA**Manajemen Pemasaran**

Menurut American Marketing Association dalam Kotler dan Keller (2009:5) Manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu dalam memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml (2009:10) Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Sedangkan menurut Parasuraman et. al (1988:6) kualitas pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan.

Citra Perusahaan

Zhang (2009:7) Citra perusahaan adalah kesan, perasaan, gambaran dari masyarakat atau publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan serta merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya.

Fasilitas

Menurut Prayitno, Sumarto dan Darsono (2022) Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penyedia jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan menurut Fuadi (2021) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

Kepuasan Pasien

Ronaldi, Salfadri dan Hadya (2022) Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Triana (2019) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Penelitian Terdahulu

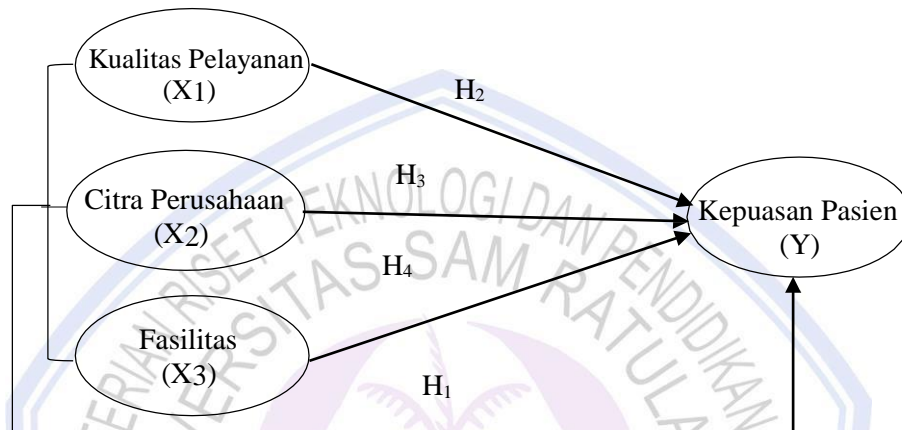
Rusmiati, Abdullah, Tamsah (2018) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Bertujuan untuk pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra terhadap kepuasan pasien di puskesmas solo kabupaten wajo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.

Sharon dan Santoso (2017) dalam penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang). Bertujuan untuk untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra fasilitas rumah sakit, kepuasan pasien terhadap loyalitas RSUD Tugurejo Semarang pasien rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan

signifikan terhadap loyalitas pasien.

Surydana (2017) dalam penelitian yang berjudul *Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia*. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan serta terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan dan kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa jenis kelamin berperan sebagai variabel pemoderasi antara nilai pelanggan dan kepuasan pasien

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber: Kajian Teori, 2022

Hipotesis Penelitian

H₁ : Diduga secara bersamaan Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado

H₂ : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado

H₃ : Diduga Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado

H₄ : Diduga Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dengan jenis pendekatan kuantitatif. Penelitian Asosiatif menurut Sugiyono (2012:18) merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan pendekatan Kuantitatif berupa analisis data dalam bentuk statistik. Karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka atau skala numerik.

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi adalah sebuah wilayah yang memuat objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang sebelumnya telah ditentukan oleh peneliti (Sugiyono, 2012:50). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien sebagai pengguna jasa instalasi jantung dan pembuluh darah RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado berjumlah 5389 pasien. Sampel menurut Sugiyono (2012:51) adalah bagian dari populasi. Penggunaan sampel dilakukan apabila jumlah populasi terlalu besar. Berdasarkan dengan populasi yang ada maka digunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel dalam penelitian ini sebesar 100 pasien. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Data dan Sumber data

Sumber primer adalah sumber data yang langsung didapatkan dari tempat penelitian dan sumber sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung didapatkan dari tempat penelitian melainkan melewati

perantara (Sugiyono, 2012:97). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner sedangkan data sekunder diperoleh melalui buku dan penelitian terdahulu yang terkait.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online. Menurut Sugiyono (2012:112) Kuesioner merupakan teknik untuk mengumpulkan data dengan cara menyebarkan pernyataan tertulis kepada responden untuk bisa dijawab.

Definisi Operasional Variabel

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen. Memiliki indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, empati.

Citra merupakan tujuan, reputasi dan prestasi yang hendak dicapai. Memiliki indikator berupa kepribadian, reputasi, nilai, identitas perusahaan.

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang tersedia dalam perusahaan. Memiliki indikator berupa perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan dan perabot, tata cahaya.

Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan. Memiliki indikator berupa kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Sugiyono (2012:117) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Selanjutnya hasil penelitian yang reliabel adalah apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, linier variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki data terdistribusi normal (Ghozali, 2018).

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji model regresi jika ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak. Model regresi yang bebas dari multikolinearitas adalah model yang memiliki nilai tolerance $\geq 0,01$ atau jika nilai variance inflation factor (VIF) ≤ 10 . (Ghozali, 2018).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dan residual menghasilkan tetap dari satu pengamatan ke pengamatan lain, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh tiga atau lebih variabel, yang terdiri dari dua atau lebih variabel bebas dan satu variabel terikat (Ghozali, 2018). Untuk melakukan analisis regresi berganda digunakan program komputer yakni SPSS dengan model regresi berganda sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

α = Konstanta

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Citra Perusahaan

X_3 = Fasilitas

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi parsial masing-masing variabel

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara serentak terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2018). Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% atau α 0,05 maka apabila:

1. $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ ($k ; n-k$) dan nilai signifikansi Uji F (sig) $\geq \alpha$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak
2. $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($k ; n-k$) dan nilai signifikansi Uji F (sig) $< \alpha$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2018). Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% atau α 0,05 maka apabila:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ($\alpha/2 ; n-k-1$) dan nilai signifikansi Uji t (sig) $\geq \alpha$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($\alpha/2 ; n-k-1$) dan nilai signifikansi Uji t (sig) $< \alpha$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Koefisien Korelasi dan Determinasi

Menurut Sugiyono (2013:154) Koefisien korelasi dapat digunakan untuk melihat seberapa erat nya variabel independen dan variabel dependen. Sedangkan koefisien determinasi adalah bentuk kuadrat dari koefisien korelasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

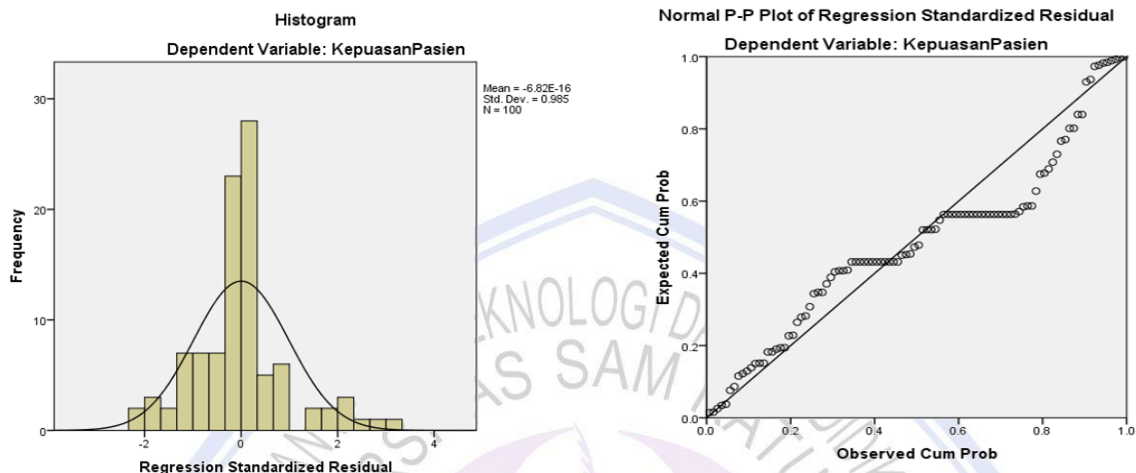
Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variable	r hitung	r tabel 5% (100)	Status	Alpha Cronbach	Status
Kualitas Pelayanan (X1)					
1	0.397	0.195	Valid	0.832	Reliabel
2	0.545	0.195	Valid		Reliabel
3	0.506	0.195	Valid		Reliabel
4	0.453	0.195	Valid		Reliabel
5	0.722	0.195	Valid		Reliabel
Citra Perusahaan (X2)					
1	0.531	0.195	Valid	0.845	Reliabel
2	0.563	0.195	Valid		Reliabel
3	0.564	0.195	Valid		Reliabel
4	0.804	0.195	Valid		Reliabel
Fasilitas (X3)					
1	0.402	0.195	Valid	0.676	Reliabel
2	0.360	0.195	Valid		Reliabel
3	0.805	0.195	Valid		Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)					
1	0.449	0.195	Valid	0.810	Reliabel
2	0.498	0.195	Valid		Reliabel
3	0.585	0.195	Valid		Reliabel
4	0.776	0.195	Valid		Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Diperoleh bahwa semua item pernyataan pada ke empat variabel mempunyai nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel = 0.195, sehingga semua item pernyataan dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Sedangkan pada hasil uji reliabilitas, seluruh item pernyataan dinyatakan reliabel karena nilai Alpha

Cronbach's pada masing-masing variabel berada di atas nilai kritisnya yaitu 0,6. Oleh karena itu, kuesioner penelitian ini memiliki hasil yang konsisten walupun dilakukan pengukuran pada kesempatan yang berbeda.

Uji Asumsi Klasik**Uji Normalitas****Gambar 2. Hasil Uji Normalitas***Sumber: Hasil Olahan Data, 2022*

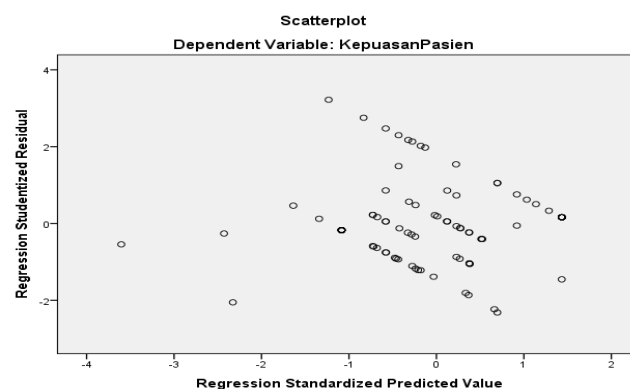
Diperoleh bentuk menyerupai lonceng pada kurva histogram sehingga dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal. Pada grafik P-Plot juga terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variable bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.428	2.339	Non Multikolinieritas
Citra Perusahaan (X2)	0.529	1.892	Non Multikolinieritas
Fasilitas (X3)	0.651	1.536	Non Multikolinieritas

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Terlihat bahwa nilai VIF (Variance Inflation Factor) pada masing-masing variabel berada ≤ 10 sehingga dapat dinyatakan tidak terjadinya Multikolinieritas. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat korelasi yang kuat diantara ketiga variabel bebas

Uji Heteroskedastisitas**Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas***Sumber: Hasil Olahan Data, 2022*

Berdasarkan Gambar 3, tidak ada pola tertentu dan titik-titik menyebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas

Analisis Regresi Linear Berganda**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	1.879	1.440	
Kualitas Pelayanan (X1)	0.210	0.080	0.270
Citra Perusahaan (X2)	0.359	0.094	0.352
Fasilitas (X3)	0.366	0.112	0.271

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4. di atas, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1.879 + 0.210 X_1 + 0.359 X_2 + 0.366 X_3 + e$$

Sehingga dari persamaan di atas dapat menginformasikan bahwa:

1. Nilai e sebesar 1.879 dan bertanda positif merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan pasien belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kualitas pelayanan (X1), citra perusahaan (X2), dan fasilitas (X3).
2. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.210 dan bertanda positif, ini menunjukkan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada variabel kualitas pelayanan sementara citra perusahaan dan fasilitas diasumsikan tetap, maka kepuasan pasien akan mengalami perubahan yakni peningkatan sebesar 0.210.
3. Koefisien regresi untuk variabel citra perusahaan adalah sebesar 0.359 dan bertanda positif, ini menunjukkan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada variabel citra perusahaan sementara kualitas pelayanan dan fasilitas diasumsikan tetap, maka kepuasan pasien akan mengalami perubahan yakni peningkatan sebesar 0.359.
4. Koefisien regresi untuk variabel fasilitas adalah sebesar 0.366 dan bertanda positif, ini menunjukkan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada variabel fasilitas sementara kualitas pelayanan dan citra perusahaan diasumsikan tetap, maka kepuasan pasien akan mengalami perubahan yakni peningkatan sebesar 0.366.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**Tabel 5. Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	200.513	3	66.838	42.289	0.000 ^b
Residual	151.727	96	1.580		
Total	352.240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Citra Perusahaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Berdasarkan pada Tabel 5, menunjukkan bahwa angka F hitung = 42.289 lebih besar dari F tabel = 2.698 dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$ maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat diartikan variable Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Fasilitas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**Tabel 6. Hasil Uji t**

Model	T	Sig.
1 (Constant)	1.305	0.195
Kualitas Pelayanan (X1)	2.632	0.010
Citra Perusahaan (X2)	3.818	0.000
Fasilitas (X3)	3.260	0.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh:

1. Nilai t hitung untuk variable Kualitas Pelayanan sebesar $2.632 >$ dari nilai t tabel sebesar 1.984 dengan tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado.
2. Nilai t hitung untuk variable Citra Perusahaan sebesar $3.818 >$ dari nilai t tabel sebesar 1.984 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado.
3. Nilai t hitung untuk variable Fasilitas sebesar $3.260 >$ dari nilai t tabel sebesar 1.984 dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado.

Koefisien Korelasi dan Determinasi

Tabel 7. Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.754 ^a	0.569	0.556	1.257

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Citra Perusahaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Berdasarkan Tabel 7, hasil koefisien korelasi atau R sebesar 0.754 hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh yang kuat yaitu sebesar 75,4%. Sedangkan hasil koefisien determinasi atau R square adalah 0,569 yang menunjukkan bahwa 56,9% Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Fasilitas sementara sisanya sebesar 43,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan, ditemukan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado. Terlihat dari jawaban responden konsumen bahwa citra perusahaan dinilai sangat baik dengan adanya akreditasi A yang dimiliki pihak rumah sakit. Kemudian kemampuan pasien dalam memilih rumah sakit yang sesuai dengan kebutuhan, menunjukkan jika kualitas pelayanan baik antara pasien dan tenaga medis maupun antara pasien dan perawat sudah sesuai dengan harapan pasien. Demikian juga dengan fasilitas yang dimiliki rumah sakit sudah mendapat perhatian dimata masyarakat karena memiliki fasilitas yang lengkap dan terkini sehingga dapat mempermudah proses penanganan terhadap pasien. Hal ini di dukung oleh penelitian dari (Sharon dan Santoso, 2017) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Tugurejo Semarang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, ditemukan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado. Terlihat dari pilihan jawaban konsumen yang sebagian besar memilih sangat setuju bahwa kualitas pelayanan rumah sakit sangat baik. Sedangkan untuk kualitas pelayanan yang berbeda, konsumen juga setuju bahwa pihak rumah sakit telah memberikan pelayanan terbaik. Diantaranya, pelayanan yang diberikan tenaga medis dan perawat kepada pasien sangat tepat waktu serta mendapatkan respon yang cepat dari para dokter dalam setiap penanganan mereka terhadap keluhan pasien. Hal ini artinya bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki rumah sakit dalam upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan pasien serta ketepatan cara penyampaian agar terus di tingkatkan untuk memenuhi harapan dan kepuasan pasien karena pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi yang di berikan rumah sakit akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pemakaian jasa ulang yang lebih sering. Hal ini didukung oleh penelitian dari (Sukawati (2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, ditemukan bahwa secara parsial Citra Perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado. Terlihat dari pilihan jawaban konsumen yang sebagian besar mengenali dengan cepat logo dari rumah sakit ini. Hal ini dikarenakan logo rumah sakit yang memuat motto yaitu Kepuasan Pelanggan Diatas Segalanya membuat rumah

sakit ini memiliki ciri khasnya tersendiri di benak masyarakat. Selain itu juga rumah sakit ini memiliki visi yang kuat yaitu Menjadi Rumah Sakit Pendidikan dengan Layanan Bermutu dan Berkualitas Didukung SDM yang Produktif serta Tata Kelola Keuangan yang Handal dan mempunyai misi yang tak kalah penting yaitu Meningkatkan pelayanan kesehatan melalui pengembangan layanan unggulan dengan didukung prasarana yang terkini, Menciptakan SDM yang produktif, professional dan berintegritas melalui pendidikan, pelatihan dan penelitian serta Memantapkan tata kelola yang terintegrasi, transparan, independen dan akuntabel dengan menggunakan teknologi informasi terkini. Dengan demikian maka terbentuklah karakteristik dari rumah sakit ini. Dalam jawaban konsumen pada kuesioner, ditemukan bahwa sebagian besar konsumen telah mengenali karakteristik dari RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado. Hal ini didukung oleh penelitian dari Ashraf, Ilyas, Ahmad (2018) menemukan bahwa Citra Perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, ditemukan bahwa secara parsial Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado. Terlihat dari pilihan jawaban konsumen yang sebagian besar sangat setuju bahwa fasilitas yang dimiliki rumah sakit ini sangat membantu dan memudahkan pasien dalam menjalani perawatan. Diantaranya alat medis yang tersedia di rumah sakit ini merupakan alat-alat medis yang paling terkini dan terlengkap, serta memiliki tempat tidur yang memadai, petunjuk arah yang terdapat pada bagian selaras rumah sakit yang membantu pengunjung maupun pasien dalam mencari ruangan. Bahkan di sediakan tempat parkir untuk pengunjung rumah sakit dan tempat ibadah berupa Gereja, Masjid, Pura dan Klenteng bagi keluarga pasien yang ingin melaksanakan ibadahnya masing-masing. Hal ini diperkuat dengan adanya penelitian dari Rusiyah, Sidanti dan Apriyanti (2021) yang mengatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan serta hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, citra perusahaan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado.
2. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado.
3. Citra Perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado.
4. Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado.

Saran

1. Bagi pihak manajemen agar RSUP. Prof Dr. R. D. Kandou Manado terus memberikan pelayanan yang berkualitas, menciptakan citra perusahaan yang baik dimata masyarakat, serta terus menyediakan fasilitas yang dibutuhkan. Dengan demikian maka pasien yang melakukan pengobatan akan merasa puas akan kinerja dan suasana kerja yang diberikan oleh pihak RSUP. Prof Dr. R. D. Kandou Manado.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang sejenis dengan menggunakan variabel-variabel lainnya yang belum diteliti pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal., Suhardi.. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *Munich Personal RePEc Archive (MPRA)* Paper No. 92510. <http://journal.stiepertiba.ac.id/index.php/jem/article/view/37> Diakses pada tanggal 23 Oktober 2018.
- Anggraeni, D., Kurniawan, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam. *Scientia Journal : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. Vol. 1 No. 2 (2019).

https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/2596 Diakses pada tanggal 1 Juli 2019.

- Alinaung, I. A., Ogi I. W. J. (2016). Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa DI RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* Vol 4, No 3 (2016). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/14124> Diakses pada tanggal 16 September 2016.
- Ashraf, S., Ilyas R., Ahmad S. (2018). "Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 8 , No.2, February 2018. https://www.researchgate.net/publication/323855937_Impact_of_Service_Quality_Corporate_Image_and_Perceived_Value_on_Brand_Loyalty_with_Presence_and_Absence_of_Customer_Satisfaction Diakses pada tanggal 12 Maret 2018.
- Fuadi, N. (2021). "Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bus PO Harapan Jaya". *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri*, Vol. 6 No. 1 (2021). Diakses pada tanggal 3 Maret 2021 <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/928>
- Dewi, K. I. L., Yulianthini N. N., Telagawathi N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen* Vol. 5 No. 2, Oktober 2019. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/22011> Diakses pada tanggal 25 November 2019.
- Ghozali, I. (2019). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harfika, J., Abdullah N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan PASIEN Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance Economic, Businesss, Management and Accounting Journal* Vol. XIV No. 1 Januari 2017. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/balance/article/view/1285> Diakses pada tanggal 2 Juni 2017.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran* Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Myo, Y. N., Khalifa G. S. A., Aye T. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty of Myanmar Hospitality Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)* Volume 3, Issue 3, Pages 1-11, 2019. https://www.researchgate.net/publication/335134584_The_Impact_of_Service_Quality_on_Customer_Loyalty_of_Myanmar_Hospitality_Industry_The_Mediating_Role_of_Customer_Satisfaction Diakses pada tanggal 23 Agustus 2019.
- Parasuraman, et, al,. 1988. *SERVQUAL : A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Cambrige.
- Prayitno, R. S.. Sumarto, L. Darsono. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit (RS) Muhammadiyah Selogiri Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Widya Ganecwara*. Vol.11 No.1 Februari,2021. <http://ejournal.utp.ac.id/index.php/JWG/article/view/1401> Diakses pada tanggal 25 Februari 2021.
- Ronaldi, S., Salfadri., Hadya R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap KEPUASAN Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. *Matua Jurnal (Pengembangan Ilmu Manajemen dan Bisnis)*. Vol. 4, No. 1, Maret 2022, Hal: 29-38. <https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/issue/view/65> Diakses pada tanggal 5 Maret 2022.
- Rusiyah, Sidanti H., Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada Klaim Program JHT BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi*. 3. Vol 3 (2021). <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SIMBA/article/view/2270> Diakses pada tanggal 14 Februari 2021
- Rusmiati., Abdullah R., Tamsah H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. *YUME Journal of Management* Vol 1, No 3 (2018) <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/issue/view/10> Diakses pada tanggal 17 Juli 2018.
- Sharon, L. G., Santoso S. B (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang). *Diponegoro Journal Of Management* Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017, Halaman 1-12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr> Diakses pada tanggal 6 Juni 2017
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukawati, T. G. R. (2021). "Hospital Brand Image, Service Quality, and Patient Satisfaction in Pandemic Situation". *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)* Vol. 10 (2): 120-127, August 2021. <https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/12230> Diakses pada tanggal 1 September 2021.
- Surydana, L. (2017). Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. *International Review of Management and Marketing*. Vol. 7 No. 2 (2017). <https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/3839> Diakses pada tanggal 22 Maret 2017.
- Triana, D. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Pasien Instalansi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta), *EBBANK*. Vol. 10, No. 1, Juni 2019. <https://ebbank.stiebbank.ac.id/index.php/EBBANK/article/view/155> Diakses pada tanggal 17 Juni 2019.
- Zeithaml, Valari. A, Mary Jo Bitner and Dwayne D. Greimier .2009. *Service Quality*. USA: McGraw-Hill
- Zhang.2009. Menumbuhkan Citra Perusahaan.Semarang : Penerbit Karya. Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary. (2018). *Principles of Marketing Seventeenth Edition*. Pearson Education Limit