

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Anak Annisa Bogor

Rumanti^{1*}, Teni Agustina², Supriatin³

Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No. 98. Jakarta Pusat

Email Korespondensi: rumanti27@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya keluhan operasional terkait waktu tunggu dan kenyamanan di Rumah Sakit Annisa Bogor, yang berpotensi menurunkan kepuasan pasien rawat jalan. Studi ini bertujuan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda melalui uji t (parsial), uji F (simultan), serta koefisien determinasi. Hasil uji t menunjukkan kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($t_{hitung} = 0,917 < t_{tabel} = 1,987$; $sig = 0,362 > 0,05$). Sebaliknya, fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan ($t_{hitung} = 4,902 > t_{tabel} = 1,987$; $sig = 0,000 < 0,05$), menjadikannya faktor dominan pembentuk kepuasan pasien. Secara simultan, uji F membuktikan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($F_{hitung} = 31,473 > F_{tabel} = 3,10$; $sig = 0,000 < 0,05$). Nilai R Square sebesar 0,414 mengindikasikan kedua variabel berkontribusi 41,4% terhadap kepuasan pasien, sementara 58,6% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Simpulannya, perbaikan fasilitas fisik menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pasien; Rawat Jalan

ABSTRACT

This research was motivated by a high volume of operational complaints regarding waiting times and comfort at Annisa Hospital Bogor, which could potentially reduce outpatient satisfaction. The study aimed to evaluate the influence of service quality and facilities—both individually and simultaneously—on patient satisfaction in the Internal Medicine Clinic. A quantitative approach was employed, utilizing multiple linear regression analysis comprising t-tests (individual influence), F-tests (simultaneous influence), and the coefficient of determination. The t-test results indicated that service quality (X1) did not have a significant effect on patient satisfaction ($t\text{-count} = 0.917 < t\text{-table} = 1.987$; $sig = 0.362 > 0.05$). Conversely, facilities (X2) had a positive and significant effect ($t\text{-count} = 4.902 > t\text{-table} = 1.987$; $sig = 0.000 < 0.05$), making them the dominant factor in shaping patient satisfaction. The F-test demonstrated that, simultaneously, service quality and facilities had a positive and significant impact on patient satisfaction ($F\text{-count} = 31.473 > F\text{-table} = 3.10$; $sig = 0.000 < 0.05$). An R-square value of 0.414 indicates that these two variables contribute 41.4% to patient satisfaction, while the remaining 58.6% is influenced by factors outside the model. In conclusion, improving physical facilities is the primary priority for enhancing patient satisfaction.

Keywords: Service Quality; Facilities; Patient Satisfaction; Outpatient

1. PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan memegang peranan vital dalam sistem kesehatan masyarakat, di mana kepuasan pasien rawat jalan menjadi indikator utama dan parameter signifikan untuk mengevaluasi mutu serta kredibilitas sebuah rumah sakit. RS Annisa Bogor sebagai institusi layanan kesehatan yang menyelenggarakan perawatan rawat jalan memiliki visi untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan unggul guna memenuhi harapan pasien. Dalam kondisi ideal, pelayanan rawat jalan yang prima tercapai ketika kinerja aktual layanan mampu melampaui ekspektasi pasien, sehingga menciptakan kepuasan yang utuh.

Kendati demikian, implementasi di lapangan kerap menemui kendala. Berdasarkan laporan indikator mutu RS Annisa Bogor periode Juli hingga Desember 2025, tercatat sebanyak 75 keluhan terkait kecepatan pelayanan dan fasilitas. Keluhan ini didominasi oleh antrian panjang, proses administrasi yang lambat, respons petugas yang kurang cepat,

serta keterbatasan fasilitas kenyamanan ruang tunggu dan area parkir, dengan puncak komplain tertinggi terjadi pada bulan November sebanyak 18 kasus.

Hambatan operasional tersebut berdampak langsung pada pengalaman pasien. Keterlambatan, kurangnya kejelasan informasi, dan ketidaknyamanan fasilitas memicu persepsi negatif terhadap mutu rumah sakit. Jika tidak diatasi, akumulasi ketidakpuasan ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pasien serta mencoreng citra institusi di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat.

Dalam mengkaji persoalan ini, penelitian difokuskan pada dua prediktor utama yang membentuk pengalaman pasien, yaitu variabel kualitas pelayanan (*service quality*) dan fasilitas (*facilities*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Permasalahan kepuasan pasien ini juga telah banyak dieksplorasi dalam literatur akademik. Berbagai studi menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi seperti proses administrasi, sikap staf medis, lingkungan rumah sakit, fasilitas, serta waktu tunggu (Sari et al., 2025). Penelitian terdahulu menegaskan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan keandalan (*reliability*) berkorelasi signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Fachri, 2023), termasuk adanya perbedaan persepsi antara pasien JKN dan non-JKN (Ritonga et al., 2025).

Meskipun demikian, terdapat beberapa kesenjangan penting dalam literatur. Pertama, terdapat inkonsistensi temuan terdahulu, seperti (Efendi et al., 2022; Prasetyo & Mulyani, 2026) yang menemukan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan, serta (Azzahrah & Yamini, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kedua, penelitian sebelumnya lebih banyak menekankan pada kualitas layanan daripada fasilitas. Ketiga, masih terbatasnya studi mengenai rumah sakit swasta di wilayah Bogor, serta minimnya riset yang mengintegrasikan kualitas layanan dan fasilitas ke dalam satu model komprehensif untuk pasien rawat jalan.

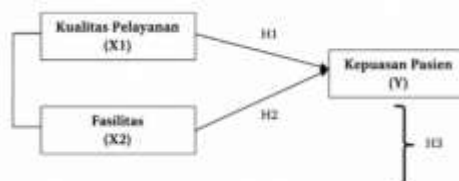
Kesenjangan dan fenomena di atas menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan dan fasilitas merupakan sebuah keharusan yang tidak dapat diabaikan. Tanpa evaluasi berbasis data empiris, pihak manajemen akan kesulitan menilai sejauh mana layanan selaras dengan harapan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil fokus pada Poliklinik Penyakit Dalam di RS Annisa Bogor untuk mengevaluasi sejauh mana kedua faktor tersebut berperan nyata.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas layanan mewakili perbandingan antara pengalaman aktual dengan standar yang diharapkan oleh pelanggan terkait layanan yang diberikan (Sunaengsih, 2025). Dimensi kualitas layanan menurut (Prasastin & Rahmah, 2025) meliputi 1) Keandalan (*reliability*), 2) Jaminan (*assurance*), 3) Kemampuan fisik (*tangibles*), 4))erhatian (*emphaty*) dan 5) Daya tanggap (*responsiveness*). Menurut Kotler (Kumala et al., 2026) mendefinisikan fasilitas adalah sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Lyrissa Gisela Sharon dan Suryono Budi Santoso (Putri et al., 2023) ada 4 (empat) indikator dalam fasilitas yaitu 1) Fasilitas lengkap, 2) Fasilitas berfungsi dengan optimal, 3) Fasilitas bersih terawat dan 4) kemudahan dalam menggunakan fasilitas. Kotler (Syah, 2021) mendefinisikan Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Menurut Maria (Setiawan, 2025), berikut Indikator Kepuasan pelanggan 1) Kesesuaian harapan, 2) Minat Berkunjung Kembali dan 3) Kesiediaan Merekomendasikan.

Penelitian sebelumnya (Fadhillah & Lestari, 2023) metode penelitian kuantitatif pengujian hipotesis dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan AMOS versi 2.1 pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya (Budiarno et al., 2022) hipotesis 1 mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, kualitas layanan terhadap kepuasan pasien ditolak dimana metode penelitian kuantitatif, pengambilan sampel teknik *purposive sampling* dan *quota sampling*.

Paradigma penelitian digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1: Paradigma Penelitian

Keterangan:

X1 : Kualitas Pelayanan

- X2 : Fasilitas
Y : Kepuasan Pasien
H1 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien
H2 : Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien
H3 : Pengaruh simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan kerangka kerja metodologis yang dicirikan oleh pendekatan numerik terhadap pengumpulan dan analisis data (Anjarwati et al., 2024). Teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Sebagaimana dicatat oleh (Sugiyono, 2024), sampel merupakan segmen dari suatu populasi yang mewujudkan karakteristik tertentu. Kriteria penetapan responden pasien rawat jalan Poli Penyakit Dalam di RS Annisa, pasien yang telah menerima pelayanan rumah sakit dan pasien yang bersedia mengisi kuesioner penelitian. Jumlah Populasi 1.050 pasien Poli Penyakit Dalam periode bulan April, sampel sebanyak 92 responden dihitung dengan rumus Slovin. Pengujian instrument dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas dan uji linearitas. Analisis data dengan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), Uji Koefisien Determinasi (R²) dan Analisis Linear Berganda. Penghitungan dengan menggunakan aplikasi *software* SPSS versi 27.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	rhitung	rtabel (Sig 5%)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,578	0,205	valid
	X1.2	0,757	0,205	valid
	X1.3	0,793	0,205	valid
	X1.4	0,866	0,205	valid
	X1.5	0,671	0,205	valid
	X1.6	0,852	0,205	valid
	X1.7	0,806	0,205	valid
	X1.8	0,851	0,205	valid
	X1.9	0,694	0,205	valid
	X1.10	0,829	0,205	valid
Fasilitas (X2)	X2.1	0,808	0,205	valid
	X2.2	0,759	0,205	valid
	X2.3	0,804	0,205	valid
	X2.4	0,828	0,205	valid
	X2.5	0,718	0,205	valid
	X2.6	0,831	0,205	valid
	X2.7	0,854	0,205	valid
	X2.8	0,886	0,205	valid
	X2.9	0,837	0,205	valid
	X2.10	0,801	0,205	valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0,733	0,205	valid
	Y2	0,767	0,205	valid
	Y3	0,691	0,205	valid
	Y4	0,861	0,205	valid
	Y5	0,916	0,205	valid
	Y6	0,881	0,205	valid
	Y7	0,898	0,205	valid
	Y8	0,896	0,205	valid
	Y9	0,828	0,205	valid
	Y10	0,877	0,205	valid

Sumber: Data diolah SPSS 27 Tahun 2026

Analisis hasil uji validitas yang diilustrasikan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan nilai r terhitung yang melebihi nilai r tabel sebesar 0,205 pada tingkat signifikansi 5%, yang diperoleh dari sampel yang terdiri dari 92 pasien sebagai responden. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan dan memiliki kemampuan untuk mengukur konstruk yang sedang diteliti secara akurat.

4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach' Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.922	Reliabel
Fasilitas	0.942	Reliabel
Kepuasan Pasien	0.952	Reliabel

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 2, semua variabel penelitian Kualitas Layanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pasien (Y) melampaui ambang batas minimum 0,70, sehingga menegaskan reliabilitas semua instrumen.

4.3. Hasil Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		4.52028207
Most Extreme Differences	Absolute		.085
	Positive		.043
	Negative		-.085
Test Statistic			.085
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.096
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.098
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.090
		Upper Bound	.105
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Menurut hasil uji Kolmogorov-Smirnov yang disajikan pada Tabel 3, variabel tersebut menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,096. Mengingat nilai Asymp. Sig. sebesar 0,096 melebihi ambang batas 0,05, bisa ditarik kesimpulan data tersebut berdistribusi normal. Oleh karena itu, model regresi yang dipakai penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Annisa" sesuai dengan asumsi normalitas.

4.4. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

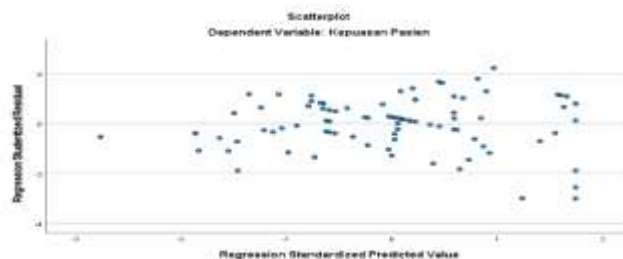
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.365	3.467		3.855	.000		
	Kualitas Pelayanan	.105	.115	.106	.917	.362	.496	2.014
	Fasilitas	.536	.109	.564	4.902	.000	.496	2.014

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan memiliki nilai toleransi 0,496 dengan VIF sebesar 2,014. Variabel Fasilitas menunjukkan nilai toleransi 0,496 dengan VIF sebesar 2,014. Mengingat semua nilai toleransi melebihi 0,10 dan semua nilai VIF tetap di bawah 10, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas di antara variabel independen dalam model regresi.

4.5. Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Gambar 2, plot sebar yang mengilustrasikan hubungan antara Regresi Nilai Prediksi Terstandar dan Regresi Residu yang dipelajari memperlihatkan distribusi titik data secara acak dalam kaitannya dengan sumbu Y, dengan nilai yang diposisikan di atas dan di bawah nol. Selain itu, susunan titik-titiknya tidak memiliki konfigurasi yang jelas, seperti pola bergelombang, meruncing, atau melebar. Oleh karena itu, muncul kesimpulan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas.

4.6. Hasil Uji Linearitas

Tabel 5. Hasil Uji ANOVA (Test for Linearity) Variabel X1 terhadap Variabel Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	1600.057	22	72.730	3.187	.000
		Linearity	813.091	1	813.091	35.634	.000
		Deviation from Linearity	786.966	21	37.475	1.642	.064
	Within Groups		1574.421	69	22.818		
	Total		3174.478	91			

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Berdasarkan temuan yang disajikan dalam Tabel 5, yang menguraikan hasil ANOVA (Uji Linearitas) mengenai variabel independen (X1) Kualitas Pelayanan dan variabel dependen (Y) Kepuasan Pasien, nilai Deviasi dari Linearitas adalah 0,064, melebihi ambang batas 0,05. Hal ini menunjukkan adanya hubungan linier antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.

Tabel 6. Hasil Uji ANOVA (Test for Linearity) Variabel X2 terhadap Variabel Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien * Fasilitas	Between Groups	(Combined)	1787.640	22	81.256	4.043	.000
		Linearity	1297.513	1	1297.513	64.556	.000
		Deviation from Linearity	490.128	21	23.339	1.161	.312
	Within Groups		1386.838	69	20.099		
	Total		3174.478	91			

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Berdasarkan temuan yang diilustrasikan pada Tabel 6, yang merinci hasil ANOVA (Uji Linearitas) mengenai variabel independen (X2) Fasilitas dan variabel dependen (Y) Kepuasan Pasien, nilai Deviasi dari Linearitas tercatat sebesar 0,312, melampaui ambang batas yang ditetapkan yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel Fasilitas dan Kepuasan Pasien.

4.7. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 7. Hasil Uji ANOVA (Test for Linearity) Variabel X2 terhadap Variabel Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.365	3.467		3.855	.000
	Kualitas Pelayanan	.105	.115	.106	.917	.362
	Fasilitas	.536	.109	.564	4.902	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Hasil Uji t Kualitas Pelayanan (H1)

Hasil analisis uji t pada variabel Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai t hitung sebesar 0,917. Nilai tersebut lebih kecil daripada t tabel sebesar 1,987 ($0,917 < 1,987$). Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,362 lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, H0 tidak ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Annisa Bogor.

Hasil Uji t Fasilitas (H2)

Hasil analisis uji t pada variabel Fasilitas menghasilkan nilai t hitung sebesar 4,902. Nilai tersebut lebih besar daripada t tabel sebesar 1,987 ($4,902 > 1,987$). Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Annisa Bogor.

4.8. Hasil Uji Simultan (Uji f)

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1315.080	2	657.540	31.473	.000 ^b
	Residual	1859.398	89	20.892		
	Total	3174.478	91			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan						

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) pada Tabel 7, diperoleh nilai F hitung sebesar 31,473 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai F hitung $31,473 > F$ tabel 3,10 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, H_0 ditolak.

Penolakan H_0 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Annisa Bogor. Dengan demikian, model penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.644 ^a	.414	.401	4.57079
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan				

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 8, nilai R Square (R^2) tercatat sebesar 0,414, yang setara dengan 41,4%. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang terkait dengan kualitas layanan dan fasilitas berkontribusi pada 41,4% variasi yang diamati dalam kepuasan pasien. Sisanya sebesar 58,6% (dihitung sebagai 100% dikurangi 41,4%) dikaitkan dengan faktor tambahan yang tidak diteliti dalam lingkup studi ini.

4.10. Analisis Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Analisis Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.365	3.467		3.855	.000
	Kualitas Pelayanan	.105	.115	.106	.917	.362
	Fasilitas	.536	.109	.564	4.902	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 13,365, sedangkan koefisien regresi (b) untuk variabel Kualitas Layanan (X_1) sebesar 0,105 dan variabel Fasilitas (X_2) sebesar 0,536. Dengan demikian, persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$
$$Y = 13.365 + 0.105X_1 + 0.536X_2 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 13,365 berarti apabila Kualitas Layanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) bernilai nol, maka nilai Kepuasan Pasien (Y) diperkirakan sebesar 13,365. Koefisien regresi Kualitas Layanan sebesar 0,105 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Layanan akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,105 satuan, dengan asumsi variabel Fasilitas tetap. Sementara itu, koefisien regresi Fasilitas sebesar 0,536 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Fasilitas akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,536 satuan, dengan asumsi variabel Kualitas Layanan tetap.

Nilai koefisien regresi Fasilitas (0,536) lebih besar dibandingkan dengan Kualitas Layanan (0,105). Dengan demikian, berdasarkan besarnya koefisien regresi, variabel Fasilitas memiliki pengaruh relatif lebih besar terhadap Kepuasan Pasien dibandingkan dengan variabel Kualitas Layanan. Adapun e merupakan error term atau komponen galat yang merepresentasikan pengaruh faktor-faktor lain di luar variabel Kualitas Layanan dan Fasilitas yang turut memengaruhi Kepuasan Pasien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memperoleh nilai t hitung sebesar 0,917 dengan nilai signifikansi sebesar 0,362. Nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,917 < 1,987$) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,362 > 0,05$). Dengan demikian, H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak, yang berarti Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Annisa Bogor.

Hasil uji t parsial menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X_2) menunjukkan nilai t terhitung sebesar 4,902, disertai dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai t terhitung melampaui ambang batas yang ditetapkan dalam tabel t ($4,902 > 1,987$), dan tingkat signifikansi dipertahankan di bawah 0,05 ($0,000 < 0,05$). Akibatnya, H_{02} ditolak, sedangkan H_{a2} diterima, yang menandakan bahwa Fasilitas memberikan dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Annisa Bogor.

Hasil uji simultan menunjukkan nilai F terhitung sebesar 31,473, disertai dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai F yang dihitung melampaui ambang batas yang ditetapkan dalam tabel F ($31,473 > 3,10$), dan nilai signifikansi yang sesuai berada di bawah angka 0,05 ($0,000 < 0,05$). Akibatnya, H_{03} ditolak, sedangkan H_{a3} diterima, yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas bersama-sama memberikan dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Annisa, Bogor. Selain itu, analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,414. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berkontribusi sebesar 41,4% terhadap variasi yang diamati pada Kepuasan Pasien, dengan sisa 58,6% terkait dengan faktor tambahan yang tidak diteliti dalam lingkup penelitian ini.

Saran:

Bagi RS Annisa

Rumah sakit perlu meningkatkan kualitas fasilitas yang tersedia karena terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Upaya yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit, memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan, serta memastikan ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai bagi pasien dan keluarga pasien.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan metode analisis yang lebih kompleks, seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis AMOS atau SmartPLS, agar dapat menguji hubungan antar variabel secara lebih komprehensif, termasuk pengaruh langsung, tidak langsung, serta variabel mediasi dan moderasi yang memengaruhi kepuasan pasien.

REFERENSI

- Anjarwati, S., Risdwiyanto, A., Deni, A., Hendrawan, L., Melati, Lusono, A., Flora, H. S., Christian, F., Wulandari, D. S., & Iryanto, M. (2024). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. CV Rey Media Grafika. <https://books.google.co.id/books?id=hw8IEQAAQBAJ>
- Azzahrah, S. F., & Yamini, E. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faisilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD* (Vol. 1, Number 2). <https://doi.org/http://ejournal.lapad.id/index.php/jurbisman/issue/view/1>
- Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN*. 19(02), 226–233. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Efendi et al. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap kepuasan Pasien BPJS Pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun*.
- Fachri, M. (2023). *Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023*. 20, 88. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>
- Fadhillah, I., & Lestari, D. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Al-Islam H. M. Mawardi Krian Sidoarjo*. 6(2), 269–278. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.313>
- Kumala, R., Nurhayati, & Yafiz, M. (2026). *Market Share Bank Syariah di Indonesia Strategi Peningkatan Penghimpunan Dana Pihak Ketiga dan Pembiayaan*. Merdeka Kreasi Group. <https://books.google.co.id/books?id=3TPJEQAAQBAJ>
- Prasastin, O. V., & Rahmah, A. S. N. (2025). *BUKU AJAR: MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN I*. Widina. <https://books.google.co.id/books?id=WEZeEQAAQBAJ>
- Prasetyo, D. A., & Mulyani, A. S. (2026). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Jamaah pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Jakarta Timur*. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Cakrawarti*, 1(2), 334–346. <https://doi.org/10.67183/jmac.v1i2.102>
- Putri, T., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center*. In *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 2, Number 1). <https://doi.org/10.59086/jeb.v2i1.211>
- Ritonga, E. R., Indriani, F., & Hasibuan, R. (2025). *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Umum Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat*. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 17(2), 130–142. <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1694>
- Sari, N. I., Hartati, Y., Utari, S., & Nurdin, N. (2025). *Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien*. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 13(2), 40–52. <https://doi.org/10.37824/jkqh.v13i2.2025.1104>
- Setiawan, M. U. A. (2025). *Rahasia Layanan Prima dan Citra Kuat dalam Bisnis Resto* (Nia Duniawati, Ed.). Penerbit Adab. <https://books.google.co.id/books?id=ULaIEQAAQBAJ>
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (30th ed.). Alfabeta.
- Sunaengsih, C. (2025). *Kepemimpinan Transformasional dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik*. Indonesia Emas Group. <https://books.google.co.id/books?id=q6tfEQAAQBAJ>

Syah, A. (2021). *MANAJEMEN PEMASARAN KEPUASAN PELANGGAN* (A. T. Putranto, Ed.). Penerbit Widina.
<https://books.google.co.id/books?id=8KtWEAAQBAJ>