

**THE EFFECT OF SERVICE, LOCATION AND FACILITY ON PATIENT  
SATISFACTION WALK CARE RS. BHAKTI WIRA TAMTAMA  
IN SEMARANG**

**RIZA EVI OKTAVIANA SARAGI**

Progam Study Manajemen – S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : 2112009.01780@mhs.dinus.ac.id

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to analyze the influence of service, location and facility on satisfaction of outpatient RS. Bhakti Wira Tamtama in Semarang. The population in this study is an outpatient RS. Bhakti Wira Tamtama, Jl. Dr. Sutomo No. 17, Semarang whose number is not known. Samples taken as many as 100 outpatients. Methods of data collection using questionnaires and analysis technique used is multiple regression. The results showed that : 1 ) The services proved positive and significant impact on patient satisfaction. 2 ). The location proved positive and significant impact on patient satisfaction. 3 ). Facility proved positive and significant impact on patient satisfaction

Keywords : Service, Location, Facility, Patient Satisfaction

**PENDAHULUAN**

Industri jasa pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh pertumbuhan jenis jasa yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan oleh munculnya jenis jasa baru, sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi (Daryanto,2013:257).

Kondisi ini secara langsung menghadapkan para pelaku bisnis kepada permasalahan persaingan usaha yang semakin tinggi. Pelaku bisnis dituntut untuk mampu mengidentifikasi bentuk persaingan yang akan dihadapi, menetapkan berbagai standar kinerjanya serta mengenali secara baik para pesaingnya (Daryanto, 2013:257).

Perusahaan jasa rumah sakit adalah salah satu bidang jasa yang tidak terpisahkan dari pengelolaan kegiatan pemasaran, tujuan utama dari diterapkannya pendekatan pemasaran jasa pada rumah sakit adalah untuk memuaskan pasiennya. Tujuan tersebut dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh pasien (Arlina dan Nurbaity,2009:21).

Salah satu rumah sakit di Kota Semarang adalah RS. Bhakti Wira Tamtama, Jl. Dr. Sutomo No. 17, Semarang. RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang merupakan rumah sakit milik pemerintah. Dalam usahanya, RS. Bhakti Wira Tamtama melayani para pasien dalam berobat. RS. Bhakti Wira Tamtama juga melayani masyarakat umum. Peserta Askes, kerjasama perusahaan, Jamsostek, Jamkesmas, Jampersal serta Jamkesmaskot. Pelayanan Rawat Jalan: Klinik gigi, klinik umum, klinik spesialis, medical check up MCU, one day care & one day surgery serta pemeriksaan narkoba.

Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, diantaranya Sulistiono dan Budiharni (2007), Lubis dan Martin (2009), Harianto dan Prasetyo (2010), Harminingtayas (2012), Lailia, dkk (2012), Masruri dan Marliani (2012), Prasetio (2012), Anindito dan Lataruva (2013), Haryanto (2013) serta Ikasari, dkk (2013).

Pada penelitian Sulistiono dan Budiharni (2007), Harminingtayas (2012), Lailia, dkk (2012), Masruri dan Marliani (2012), Prasetio (2012), Anindito dan Lataruva (2013) serta Haryanto (2013) menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Tetapi, hasil penelitian Ikasari, dkk (2013) menunjukkan sebaliknya, bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Pada penelitian Harminingtayas (2012), lokasi berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil tersebut berbeda dengan hasil penelitian Harianto dan Prasetyo (2010) yang menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Pada penelitian Harminingtayas (2012) serta Masruri dan Marliani (2012), fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil tersebut berbeda dengan hasil penelitian Harianto dan Prasetyo (2010) yang menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama di Semarang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan**

Pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima (Lovelock dan Wright,2007:5). Definisi lain pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Laksana,2008:85). Menurut Kotler dan Amstrong (2008:266), pelayanan adalah semua kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Juga menurut Kotler dan Keller (2009:36), pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, hal ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan meliputi pegawai yang memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hubungan internal antara pegawai dengan pelanggan akan memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap persepsi kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai sangat

mempengaruhi terhadap persepsi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan (Laksana,2008:95).

### **Lokasi**

Lokasi adalah tempat atau berdirinya perusahaan atau tempat usaha (Peter dan Olson,2014:268). Deskripsi lain lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan (Ratnasari dan Aksa, 2011:55).

Lokasi fasilitas jasa seringkali tetap merupakan faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa. Secara garis besar, ada dua kemungkinan pertimbangan dalam hal lokasi fasilitas jasa (Tjiptono,2011:190)

Pentingnya memilih lokasi perusahaan jasa tergantung pada tipe dan derajat interaksi yang terlihat (Ratnasari dan Aksa,2011:55). Lokasi berpengaruh terhadap dimensi-dimensi strategik, seperti fleksibilitas, *competitive positioning*, manajemen permintaan, dan fokus strategik. Fleksibilitas suatu lokasi merupakan ukuran sejauh mana sebuah jasa mampu bereaksi terhadap situasi perekonomian yang berubah. Keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap obyek-obyek yang sifatnya kapital intensif, karena itu penyedia jasa harus benar-benar mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi, demografis, budaya, persaingan, dan peraturan di masa mendatang. *Competitive positioning* adalah metode-metode yang digunakan agar perusahaan dapat mengembangkan posisif relatifnya dibandingkan dengan pesaing. Misalnya jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang banyak dan strategis (lokasi sentral dan utama), maka itu dapat menjadi rintangan efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar (Tjiptono, 2011:190).

Meskipun bukan bagian lingkungan internal, lokasi adalah aspek penting dari strategi distribusi. Lokasi yang bagus memudahkan akses ke tujuan, menarik banyak pelanggan, dan dapat mengubah pola pembelian pelanggan secara signifikan. Ketika *outlet* pengecer dengan tawaran berbagai produk serupa bermunculan, bahkan sedikit saja perbedaan lokasi dapat berdampak signifikan pada pangsa pasar dan tingkat laba. Selain itu, keputusan mengenai lokasi mewakili komitmen keuangan jangka panjang, maka wajarlah jika perubahan ke lokasi yang buruk akan sulit dan berbiaya besar (Peter dan Olson,2014:268)

### **Fasilitas**

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi atau kemudahan yang disediakan untuk setiap orang agar dapat menggunakannya (Suharso dan Retnoningsih,2004:138). Definisi lain fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan pelanggan dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut (Haryanto,2013:752).

Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut (Haryanto,2013:752) :

#### **1. Sifat dan tujuan organisasi**

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Sebagai contoh desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang

peralatan medis yang representative, ruang tunggu pasien yang nyaman, kamar pasien yang bersih. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan didesain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat  
Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.
3. Fleksibilitas  
Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan dimasa datang.
4. Faktor Estetis  
Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat. Aspek – aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek. Misalnya tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentuk pintu beraneka ragam dan dekorasi interior.
5. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar  
Masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.
6. Biaya Konstruksi dan Operasi  
Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat terpenuhi melalui produk yang dipasien (Laksana,2008:10). Definisi lain kepuasan pasien adalah perbedaan antara harapan dan kinerja atau jasa yang dirasakan (Tjiptono,2008:24). Menurut Kotler dan Keller (2009:138), kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Juga menurut Daryanto (2013:9), kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan.

Pasien mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan pasien terpenuhi atau terlampaui. Hal ini karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian pasien dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Pasien yang marah atau tidak puas akan menimbulkan masalah karena dapat berpindah ke perusahaan lain dan menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut (Lovelock dan Wright,2007:102).

Puas tidaknya pasien diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah

harapan, pasien tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pasien puas. Jika kinerja melebihi harapan, pasien amat puas atau senang (Kotler dan Keller,2009: 139).

Walaupun perusahaan yang berpusat pada pasien berupaya untuk menciptakan kepuasan pasien yang tinggi dengan menurunkan harganya atau meningkatkan jasanya, kemungkinan hasilnya adalah laba yang lebih rendah. Perusahaan mungkin mampu meningkatkan profitabilitasnya dengan sarana lain daripada meningkatkan kepuasan. Perusahaan memiliki banyak pihak berkepentingan, termasuk karyawan, penyalur, pemasok, dan pemegang saham. Perusahaan mengeluarkan lebih banyak biaya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Kotler dan Keller,2009:139).

## **Penelitian Terdahulu**

### **1. Sulistiono dan Budiharni (2007)**

Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

### **2. Lubis dan Martin (2009)**

Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

### **3. Harianto dan Prasetyo (2010) Riansari, dkk (2012)**

- a. Kondisi Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan
- b. Permasalahan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan
- c. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan
- d. Lingkungan Sosial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan
- e. Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan

### **4. Harminingtayas (2012)**

- a. Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen
- b. Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen
- c. Promosi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen
- d. Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen

### **5. Lailia, dkk (2012)**

- a. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan
- b. Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan
- c. Nilai Pelanggan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

### **6. Masruri dan Marliani (2012)**

- a. Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen
- b. Kualitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen
- c. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen

### **7. Prasetio (2012)**

Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen

**8. Anindito dan Lataruva (2013)**

- a. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen
- b. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen
- c. Nilai konsumen berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen

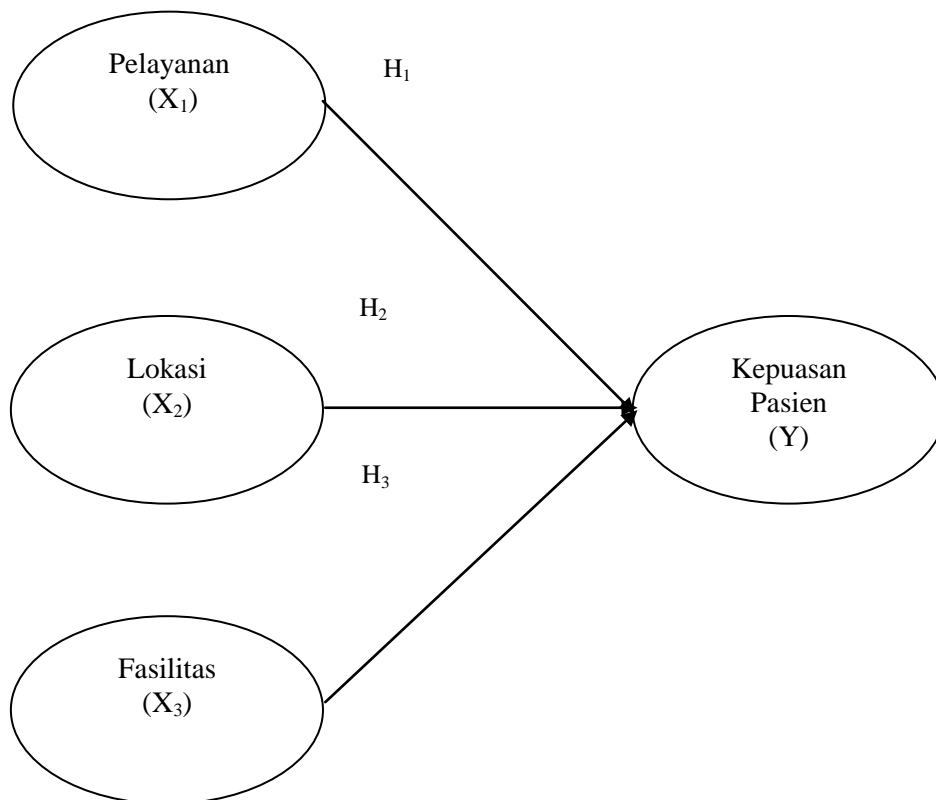
**9. Haryanto (2013)**

- a. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan
- b. Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan
- c. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan

**10. Iksari, dkk (2013)**

- a. Nilai Pelanggan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan
- b. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

**KERANGKA KONSEPTUAL**



**HIPOTESIS**

- H<sub>1</sub> : Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien
- H<sub>2</sub> : Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien
- H<sub>3</sub> : Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

## METODE PENELITIAN

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen yaitu :

1. Pelayanan (  $X_1$  )

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Laksana,2008:85).

Pelayanan diukur melalui (Gunawan,2013:2053) :

- a. Pengetahuan pegawai luas
- b. Kesigapan merespon pasien
- c. Pegawai sopan dan ramah
- d. Pegawai mudah dihubungi
- e. Penampilan pegawai menarik

2. Lokasi (  $X_2$  )

Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan (Ratnasari dan Aksa, 2011:55).

Lokasi diukur melalui (Haminingtayay,2012:5) :

- a. Lokasi mudah dijangkau
- b. Lokasi mudah ditemukan/dicari
- c. Lokasi dekat dengan sarana/prasarana umum
- d. Lokasi tempat parkir pasien dekat dengan ruangan rawat jalan
- e. Lokasi dekat dengan jalan raya

3. Fasilitas (  $X_3$  )

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi atau kemudahan yang disediakan untuk setiap orang agar dapat menggunakannya (Suharso dan Retnoningsih,2004:138).

Fasilitas diukur melalui (Haryanto, 2013:755) :

- a. Medical check up
- b. Laboratorium klinik
- c. Konsultasi gizi
- d. Farmasi
- e. UGD 24 jam

Variabel dependen terdiri dari :

4. Kepuasan pasien (  $Y$  )

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan (Daryanto, 2013:9)

Kepuasan pasien diukur melalui (Prasetio,2012:3) :

- a. Kepuasan terhadap pelayanan
- b. Kepuasan terhadap lokasi yang strategis
- c. Kepuasan terhadap fasilitas
- d. Keinginan melakukan perawatan lagi
- e. Kesiediaan untuk merekomendasikan

### **Penentuan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan RS. Bhakti Wira Tamtama, Jl. Dr. Sutomo No. 17, Semarang yang jumlahnya tidak diketahui.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan RS. Bhakti Wira Tamtama, Jl. Dr. Sutomo No. 17, Semarang.

### **Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat obyek penelitian dilakukan (Siregar,2013:16).

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada (Siregar,2013:21).

### **Metode Analisis**

Metode analisis data yang digunakan adalah **Regresi Berganda**

Regresi berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali,2009:86).

Rumus (Ghozali,2009:89)

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan

Y	:	Kepuasan Pasien
b <sub>0</sub>	:	Konstanta
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , dan b <sub>3</sub>	:	Koefisien Regresi
X <sub>1</sub>	:	Pelayanan
X <sub>2</sub>	:	Lokasi
X <sub>3</sub>	:	Fasilitas
e	:	error



## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Regresi

#### Regresi Berganda

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,864	,586		1,474	,144
	Pelayanan	,233	,091	,240	2,555	,012
	Lokasi	,306	,096	,318	3,200	,002
	Fasilitas	,395	,081	,414	4,897	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2015)

Berdasarkan dari hasil regresi maka dapat dibuat persamaan linear sebagai berikut :

$$Y = 0,864 + 0,233 X_1 + 0,306 X_2 + 0,395 X_3$$

Persamaan regresi tersebut mengandung pengertian sebagai berikut :

1. Konstanta ( $\alpha$ ) = 0,864, dapat diartikan bahwa apabila tidak ada perubahan pada pelayanan, lokasi, dan fasilitas maka kepuasan pasien bernilai positif.
2. Koefisien regresi pelayanan ( $b_1$ ) = 0,233, nilai positif yang didapat menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien.
3. Koefisien regresi lokasi ( $b_2$ ) = 0,306, nilai positif yang didapat menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan lokasi akan meningkatkan kepuasan pasien.
4. Koefisien regresi fasilitas ( $b_3$ ) = 0,395, nilai positif yang didapat menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan fasilitas akan meningkatkan kepuasan pasien

### Uji - t

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

Model	t	Sig.
1 (Constant)	1,474	,144
Pelayanan	2,555	,012
Lokasi	3,200	,002
Fasilitas	4,897	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2015)

Berdasarkan dari hasil uji – t yang didapat, maka dapat dilakukan pengujian sebagai berikut :

- a. Hasil uji – t pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 2,555 dengan sig.  $0,012 < \alpha = 0,05$ , sehingga menerima hipotesis yang menyatakan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- b. Hasil uji – t lokasi terhadap kepuasan pasien sebesar 3,200 dengan sig.  $0,002 < \alpha = 0,05$ , sehingga menerima hipotesis yang menyatakan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- c. Hasil uji – t fasilitas terhadap kepuasan pasien sebesar 4,897 dengan sig.  $0,000 < \alpha = 0,05$ , sehingga menerima hipotesis yang menyatakan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## Uji – F

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1181,793	3	393,931	262,689	,000 <sup>a</sup>
	Residual	146,962	98	1,500		
	Total	1328,755	101			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan, Lokasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil uji – F sebesar 262,689 dengan sig. 0,000. Nilai sig. yang didapat lebih kecil (<) dari  $\alpha = 0,05$ , sehingga menerima hipotesis yang menyatakan pelayanan, lokasi, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara simultan.

## Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,943 <sup>a</sup>	,889	,886	1,225

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan, Lokasi

Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *Adjusted R Square* sebesar 0,886. Hasil ini mengandung pengertian bahwa kemampuan pelayanan, lokasi, dan fasilitas dalam menjelaskan kepuasan pasien adalah sebesar 88,6% ( $0,886 \times 100\%$ ), sementara 11,4% ( $100\% - 88,6\%$ ) kepuasan pasien dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar pelayanan, lokasi, dan fasilitas.

## **Pembahasan**

### **1. Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien**

Uji hipotesis membuktikan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan didapat hasil uji – t sebesar 2,555 dengan sig.  $0,012 < \alpha = 0,05$ . Nilai positif yang didapat menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima (Lovelock dan Wright,2007:5). Hubungan internal antara pegawai dengan pelanggan akan memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap persepsi kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai sangat mempengaruhi terhadap persepsi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan (Laksana,2008:95).

Pelayanan yang diperlihatkan oleh RS. Bhakti Wira Tamtama dapat dilihat dari pegawai RS. Bhakti Wira Tamtama mempunyai pengetahuan yang luas dibidangnya (3,49). Pegawai yang direkrut akan dilihat latar belakang pendidikan dan disesuaikan dengan kebutuhan seperti untuk tenaga perawat tentunya merekrut karyawan lulusan pendidikan perawat sehingga memiliki pengetahuan yang tinggi di bidangnya. Pegawai RS. Bhakti Wira Tamtama sigap dalam merespon masalah pasien hanya cukup (3,23), yaitu masih cukup memerlukan waktu dan proses untuk menangani permasalahan atau keluhan yang disampaikan pasien. Pegawai RS. Bhakti Wira Tamtama bertindak sopan saat melayani pasien rawat jalan, juga hanya cukup (3,30), yaitu bersikap dan berperilaku baik ketika memberikan pelayanan, tetapi ketika menjalin komunikasi ada beberapa karyawan yang masih kurang berbicara halus.

Pegawai RS. Bhakti Wira Tamtama mudah dihubungi pasien pada saat jam pelayanan, juga termasuk cukup (3,34). Para pegawai mudah ditemui dan dihubungi ketika berada di tempat, tetapi ada beberapa pegawai yang sering tidak berada di tempat sehingga sulit ditemui ketika dibutuhkan. Penampilan pegawai RS. Bhakti Wira Tamtama menarik (3,43), yaitu menggunakan seragam dan berpakaian resmi sehingga terlihat rapi.

Pelayanan yang sudah baik seperti pegawai memiliki pengetahuan yang luas perlu dipertahankan karena akan memberi pelayanan terpercaya dan dengan penampilan menarik akan mencerminkan pelayanan yang profesional dan kesiapan memberi pelayanan kepada pasien. Sementara untuk kesigapan, kesopanan dan kemudahan untuk menghubungi pegawai masih perlu ditingkatkan karena menunjukkan totalitas didalam memberikan pelayanan yang menyeluruh terhadap semua kebutuhan pasien, sehingga akan lebih memuaskan pasien.

Hasil penelitian yang didapat mendukung penelitian Sulistiono dan Budiharni (2007), Lubis dan Martin (2009), Harminingtayas (2012), Lailia, dkk (2012), Prasetyo (2012), Anindito dan Lataruva (2013), Haryanto (2013), yang membuktikan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi tidak mendukung penelitian Ikasari, dkk (2013) yang membuktikan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

### **2. Lokasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien**

Uji hipotesis membuktikan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan didapat hasil uji – t sebesar 3,200 dengan sig.  $0,002 < \alpha = 0,05$ . Nilai

positif yang didapat menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan lokasi akan meningkatkan kepuasan pasien. Lokasi adalah tempat atau berdirinya perusahaan atau tempat usaha (Peter dan Olson,2014:268). Lokasi fasilitas jasa seringkali tetap merupakan faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa.

Lokasi RS. Bhakti Wira Tamtama dapat dilihat dari lokasi RS. Bhakti Wira Tamtama mudah dijangkau (3,49), yaitu karena lokasi berada di pinggir jalan raya sehingga mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi dan umum. Lokasi RS. Bhakti Wira Tamtama mudah ditemukan/dicari (3,44), yaitu memiliki alamat yang jelas dan gedung berada di pinggir jalan sehingga mudah terlihat para pasien yang akan datang berobat di RS. Bhakti Wira Tamtama. Lokasi RS. Bhakti Wira Tamtama hanya cukup dekat dengan sarana/prasarana umum (3,33). Sarana dan prasarana umum seperti kantor bank, swalayan, dan sebagainya masih cukup jauh lokasinya dari RS. Bhakti Wira Tamtama.

Lokasi tempat parkir untuk pasien di RS. Bhakti Wira Tamtama hanya cukup dekat dengan ruangan rawat jalan (3,32), yaitu lokasinya masih cukup jauh sehingga para pasien harus berjalan kaki agak jauh dari tempat parkir menuju ke ruang pemeriksaan pasien rawat jalan. Lokasi RS. Bhakti Wira Tamtama dekat dengan jalan raya (3,75), yaitu berada di Jalan Dr. Sutomo dan dekat dengan kawasan Tugumuda yang menjadi salah satu pusat Kota Semarang.

Lokasi yang dimiliki RS. Bhakti Wira Tamtama sudah cukup strategis apabila dilihat dari letak bangunan yaitu berada di pinggir jalan raya yang mudah diakses pasien untuk datang berobat. Hanya saja perlu didukung oleh sarana prasarana umum yang lebih dekat dengan lokasi RS. Bhakti Wira Tamtama sehingga memudahkan pasien ketika membutuhkan prasarana umum tersebut seperti swalayan dan mesin ATM dari berbagai bank. Selain itu juga lokasi parkir kendaraan lebih didekatkan ke ruang pelayanan rawat jalan agar lebih memberi kenyamanan bagi pasien karena tidak perlu berjalan jauh menuju ruang pemeriksaan. Hal ini yang akan menambah kepuasan pasien ketika berobat di RS. Bhakti Wira Tamtama.

Hasil penelitian yang didapat mendukung Harminingtayas (2012), yang membuktikan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi tidak mendukung penelitian Harianto dan Prasetyo (2010) yang membuktikan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

### **3. Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien**

Uji hipotesis membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan didapat hasil uji – t sebesar 4,897 dengan sig.  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Nilai positif yang didapat menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan fasilitas akan meningkatkan kepuasan pasien. Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi atau kemudahan yang disediakan untuk setiap orang agar dapat menggunakannya (Suharso dan Retnoningsih,2004:138). Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Fasilitas RS. Bhakti Wira Tamtama dapat dilihat dari RS. Bhakti Wira Tamtama cukup menyediakan fasilitas medical check up untuk pasien rawat jalan (3,32), yaitu memang menyediakan fasilitas medical check up tetapi peralatan masih

terbatas. RS. Bhakti Wira Tamtama menyediakan laboratorium klinik untuk pasien rawat jalan (3,47), yaitu menyediakan berbagai keperluan laboratorium rawat jalan seperti check gula darah, kolestrol, asam urat dan sebagainya. RS. Bhakti Wira Tamtama cukup menyediakan konsultasi masalah gizi untuk pasien rawat jalan (3,30), yaitu menyediakan dokter gizi untuk konsultasi tetapi jadwal konsultasi masih terbatas sehingga para pasien harus menyesuaikan jadwal agar dapat berkonsultasi dengan dokter.

RS. Bhakti Wira Tamtama menyediakan ruangan farmasi apotek untuk pasien rawat jalan (3,49), yaitu apotek tersedia di lokasi RS. Bhakti Wira Tamtama sehingga pasien yang sudah diperiksa bisa langsung menuju ke ruang apotek untuk mengambil obat. RS. Bhakti Wira Tamtama menyediakan ruang perawatan Unit Gawat Darurat (UGD) 24 jam untuk pasien rawat jalan (3,76). Unit Gawat Darurat (UGD) 24 jam memang disediakan untuk memberi perawatan kepada para pasien yang membutuhkan pertolongan dengan segera dan setiap waktu.

Fasilitas RS. Bhakti Wira Tamtama sudah mendukung didalam memberi pelayanan kepada pasien seperti tersedianya laboratorium, apotek, dan fasilitas UGD sehingga semua kebutuhan pasien dapat terpenuhi di rumah sakit tersebut. Hanya saja masih perlu ditingkatkan kelengkapan fasilitas check up dan konsultasi masalah gizi sehingga kebutuhan pasien terhadap kedua pelayanan tersebut terpenuhi dengan baik. Hal ini yang akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap RS. Bhakti Wira Tamtama.

Hasil penelitian yang didapat mendukung penelitian Harminingtayas (2012), Masruri dan Marlani (2012), Haryanto (2013), yang membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi tidak mendukung penelitian Harianto dan Prasetyo (2010), yang membuktikan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

## **KESIMPULAN**

1. Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa setiap adanya peningkatan pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan RS. Bhakti Wira Tamtama di Semarang.
2. Lokasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa setiap ada dukungan lokasi yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan RS. Bhakti Wira Tamtama di Semarang.
3. Fasilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa setiap ada peningkatan fasilitas akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan RS. Bhakti Wira Tamtama di Semarang.

## **SARAN**

1. Fasilitas menjadi variabel terbesar yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pada faktor fasilitas para pasien memberikan penilaian terendah mengenai RS. Bhakti Wira Tamtama menyediakan konsultasi masalah gizi untuk pasien rawat jalan. Dalam hal ini RS. Bhakti Wira Tamtama perlu menyediakan lebih banyak dokter ahli gizi yang praktek di rumah sakit tersebut dan berjalan secara rutin setiap hari sesuai jam kerja, sehingga para pasien bisa setiap saat melakukan konsultasi gizi

kepada para dokter khususnya bagi pasien yang ingin melakukan diet, menambah berat badan atau bagi pasien untuk penderita tertentu seperti diabetes dan jantung agar dapat menentukan asupan gizi yang tepat untuk mereka konsumsi. Dengan lebih mudah melakukan konsultasi gizi setiap saat maka akan menambah kepuasan pasien tersebut ketika berobat di RS. Bhakti Wira Tamtama.

2. Lokasi menjadi variabel kedua yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pada faktor lokasi para pasien memberikan penilaian terendah mengenai lokasi tempat parkir untuk pasien di RS. Bhakti Wira Tamtama dekat dengan ruangan rawat jalan, sehingga sebaiknya memindahkan parkir kendaraan roda dua maupun roda empat ke lokasi yang dekat dengan ruang rawat jalan, sehingga lebih memudahkan dan memberi kenyamanan pasien yang datang berobat jalan di RS. Bhakti Wira Tamtama, karena mereka tidak perlu berjalan lebih jauh. Hal ini yang akan lebih memuaskan para pasien.
3. Pelayanan menjadi variabel terkecil yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pada faktor pelayanan para pasien memberikan penilaian terendah mengenai Pegawai RS. Bhakti Wira Tamtama sigap dalam merespon masalah pasien, yaitu harus sigap menyambut pasien dan mencatat masalah dan keluhan yang dihadapi kemudian mengarahkan ruang pengobatan sesuai sakit yang diderita dan meminta menunggu apabila harus antri, serta apabila pasien sebelumnya sudah selesai maka pasien selanjutnya segera dipanggil dan segera ditangani oleh dokter agar permasalahan yang dihadapi pasien segera teratasi. Dengan pelayanan yang sigap dan dilakukan dengan segera maka akan menambah kepuasan pasien ketika berobat di RS. Bhakti Wira Tamtama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindito, Dandi Teguh dan Eisha Lataruva. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan". **Diponegoro Journal Of Management**. Volume 3. Nomor 2. Tahun 2013. Hal. 1 – 7. Universitas Diponegoro (UNDIP). Semarang.
- Daryanto. 2013. **Sari Kuliah Manajemen Pemasaran**. Cetakan II. Januari 2013. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Ghozali, Imam. 2009. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harianto, Feri dan Fendy Aries Prasetyo. 2010. "Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Di Perumahan Puri Surya Jaya Gedangan Sidoarjo". **Seminar Nasional VI 2010 Teknik Sipil ITS Surabaya : Pengembangan Infrastruktur Dalam Menunjang Pembangunan Nasional**. Hal. 125 – 132. Institut Teknologi Aditama Surabaya (ITATS). Surabaya.
- Harminingtayas, Rudika. 2012. "Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan **Permata** Puri Ngalian Semarang". **Jurnal STIE Semarang**. Vol. 4. No. 3. Edisi Oktober 2012. Hal. 1 – 8. STIE Semarang. Semarang.

- Haryanto, Edy. 2013. “Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”. **Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Akuntansi**. Vol. 1. No. 3. September 2013. Hal. 750 – 760. Universitas Sam Ratulangi Manado. Mando.
- Ikasari, Ajeng Utami, Sri Suryoko dan Sendhang Nurseto. 2013. “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang)”. **Diponegoro Journal Of Social and Politic**. Tahun 2013. Hal. 1 – 8. UNDIP. Semarang.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Jilid 1. Edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa : Benyamin Molan. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.
- Laila Q., Nimas, Sri Surjoko dan Saryadi. 2012. ”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHAS 0002 Semarang Honda Center”. **Diponegoro Journal of Social and Politic**. Hal. 1 – 8. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Laksana, Fajar. 2008. **Manajemen Pemasaran. Pendekatan Praktis**. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2007. “**Manajemen Pemasaran Jasa**”. Cetakan II. Indeks. Jakarta.
- Lubis, Arlina Nurbaity dan Martin. 2009. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Deli Medan”. **Jurnal Manajemen Bisnis**. Vol. 2. No. 1. Januari 2009. Hal. 21 – 24. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Masruri, Muhammad dan Marliani. 2012. “Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Fasilitas, Kualitas dan Harga (Studi pada Nasabah Koperasi Karyawan PT. Djarum Kudus)”. **Prosiding Seminar dan Konferensi Nasional Manajemen Bisnis**. 26 Mei 2012. Hal. 247 – 254. Universitas Muria Kudus. Kudus.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2014. **Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran**. Buku 2. Edisi 9. Salemba Empat. Jakarta.
- Prasetyo, Ari. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”. **Management Analysis Journal** 1. Hal. 1 – 6. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Ghalia Indonesia. Bogor.

- Siregar, Syofian. 2013. **Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perhitungan Manual & SPSS**. Edisi Pertama. Cetakan ke 1. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Sulistiono, Angga dan Budiharni. 2007. “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri Sekretariat Negara”. **Jurnal Ilmiah Kesatuan**. Nomor 2. Volume 9. Oktober 2007. Hal. 98 – 107. Akademi Manajemen Kesatuan dan STIE Kesatuan. Jakarta.
- Suryani, Tatik 2013. **Perilaku Konsumen di Era Internet. Implikasinya pada Strategi Pemasaran**. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. **Strategi Pemasaran**. Edisi III. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. **Pemasaran Jasa**. Bayumedia Publishing. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2013. **Metode Penelitian : Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Edisi Kedua. Cetakan Keduabelas. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Utami, Christina Whidya. 2006. **Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Ritel Modern**. Salemba Empat. Jakarta.