

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Klinik Oilia Medical Centre Surabaya

4.1.1 Sejarah Singkat Klinik Oilia Medical Centre Surabaya

Klinik Oilia Medical Centre Surabaya dikelola oleh badan usaha PT Tiga Rolia Indonesia Nomer Akte Notaris 22 dengan nomer SK Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: AHU-076.AH.02.02 Tahun 2012. Klinik Oilia Medical Centre Surabaya ini berdiri 29 Agustus 2017 cabang dari Jakarta. Di Jakarta ada beberapa Klinik yaitu Klinik Oilia Medical Centre Surabaya Enggano, Klinik Oilia Medical Centre Surabaya Swasembada, dan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya Rorotan dikenal dengan istilah Klinik Medical Check-Up Pelaut/Pelayaran. Di bagian Administrasi juga diajarkan dengan mencatat pembukuan, bikin surat rujukan untuk pasien yang bermasalah, menyiapkan hasil yang akan di kirim ke pasien (tempat tinggal/perusahaan). Dan di ajarkan cara mengarsipkan surat pernyataan perusahaan, surat jawaban konsul dari spesialis.

Bahkan mempelajari tentang bagaimana cara menghadapi pasien yang bermasalah (ada penyakit), cara menyelesaikan penyampaian kepada pasien yang baik dan benar, memberikan informasi yang sesuai dari anjuran dokter, saling koordinasi dengan pimpinan/kepala cabang bagaimana keputusannya dan tindakan apa yang harus diambil, memberikan pelayanan yang terbaik untuk perusahaan maupun pasien medical check-up pelaut/pelayaran. supaya pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan klinik utama oilia Surabaya. Berikut adalah beberapa perusahaan yang bekerjasama dengan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya pada tabel 4.1:

Tabel 4. 1 Daftar Pelanggan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya

No	Nama Perusahaan	No	Nama Perusahaan
1.	PT SPIL,	8.	PT Temas Line,
2.	PT Meratus Line,	9.	PT Jembatan Nusantara,
3.	PT Luas Line,	10.	PT BBU,
4.	PT Topaz Maritim,	11.	PT Triton Global Maritim,
5.	PT Bahana Tirta Samudra,	12.	PT Isa Line,
6.	PT Cipta Wira Tirta,	13.	PT Atlantik Pratama Indonesia,
7.	PT Demarin,	14.	PT Pelindo Marine Service, dll.

Sumber: Klinik Oilia Medical Centre Surabaya (2023)

4.1.2 Visi dan Misi Klinik Olia Medical Centre Surabaya

Klinik Oilia Medical Centre Surabaya memiliki sebuah visi dan misi dalam mencapai tujuan utama dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi Klinik kesehatan yang unggul, terpercaya dan pilihan utama masyarakat.

2. Misi

Misi Klinik adalah untuk mewujudkan suatu visi, maka di perlukan misi yang secara nyata dan diterapkan, misi dari klinik tersebut adalah;

- a. Melaksanakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu dan mengutamakan kepuasan pasein.
- b. Memiliki SDM yang professional di bidangnya kretif,santun dan berakhlak mulia

4.2 Struktur Organisasi dan Wewenang

4.2.1 Struktur Organisasi Klinik Oilia Medical Centre Surabaya

Menurut Hasibuan (2011), Struktur organisasi adalah gambaran yang menggambarkan jenis organisasi, fungsi bagian-bagian organisasi dan jenis wewenang, bidang dan hubungan kerja, garis komando dan tanggung jawab, ruang lingkup pengendalian, sistem pengendalian dan manajemen

organisasi. Adapun struktur organisasi Klinik Oilia Medical Centre Surabaya yang akan dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

Sumber: Klinik Oilia Medical Centre Surabaya (2023)

4.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab

1. Direktur

Seorang profesional yang mempunyai tugas dan tanggung jawab memimpin pengelolaan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya dan bertanggung jawab atas pengelolaan, kepemimpinan dan pengendalian seluruh kegiatan bahkan perencanaan pembuatan dan penataan model-model organisasi, pembentukan, kepemimpinan dan pengolahan program terkait dalam pelaksanaan tugasnya diwakili oleh pimpinan cabang atau pegawai lain yang ditugaskan untuk memimpin dan mengatur seluruh alur kerja perusahaan di Klinik Oilia Medical Centre Surabaya

2. Kepala Cabang

Staf profesional yang bertanggung jawab dan juga akuntabel. Membuat rencana untuk perusahaan terkemuka, bertanggung jawab atas semua kegiatan yang berkaitan dengan perusahaan, mengendalikan semua kegiatan klinis layanan, bertanggung

jawab atas kesejahteraan karyawan di bidang produksi, jasa, jasa, transmisi, industri dan pemasaran yang baik. melayani kebutuhan anggota dan pengembangan bisnis yang bertugas merencanakan bisnis untuk manufaktur, jasa, distribusi industri dan pemasaran klinis.

3. Dokter Penanggung Jawab

Dokter yang bertugas dan bertanggung jawab menelaah dan mengkaji pemeriksaan harian dan laporan kesehatan klinis mengenai jadwal dokter, jenis pelayanan, kunjungan pasien, tabel lengkap pasien dan catatan administrasi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. disediakan oleh Klinik

4. Dokter Umum

Dokter yang mempunyai tugas dan tanggung jawab di bidang pelayanan kesehatan, yang tugas dan tanggung jawabnya adalah melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap pasien, mewawancarai pasien dan memberikan pelayanan konsultasi, menentukan diagnosis, melakukan prosedur pengobatan yang diperlukan, menjaga kerahasiaan riwayat pasien, menerbitkan surat keterangan perawatan medis, menyimpan obat-obatan dan menganjurkan agar pasien berkonsultasi dengan dokter spesialis (tergantung masalahnya) baik dalam pemeriksaan kesehatan maupun umum.

5. Perawat

Seorang tenaga medis untuk melaksanakan kegiatan bidang kesehatan, yang bertugas dan bertanggung jawab mencatat riwayat medis & gejala. Bekerja sama dengan tim untuk merencanakan perawatan pasien, advokasi untuk kesehatan dan kesejahteraan pasien, memantau kesehatan pasien dan mencatat tanda-tandanya, member obat dan perawatan,

mengoprasikan peralatan medis membuat laporan khusus tentang permasalahan pasien medical/umum dan berkoordinasi sehari-hari dengan dokter penanggung jawab.

6. Administrasi Hasil

Non-medis yang bertugas mengajukan permohonan, tanggapan konsuler, mengatur korespondensi dan panggilan telepon, mencatat laporan dengan jelas, memeriksa catatan medis dan perbekalan untuk kebutuhan klinis, mengelola catatan medis pasien dan memperbaruinya dengan status pasien, catatan, arsip, mengumpulkan data atau dokumen, pengiriman melalui *WhatsApp* untuk pembuatan laporan terkait manajemen, penyusunan jadwal kerja dan kehadiran seluruh karyawan, koordinasi atau komunikasi dengan dokter, perawat, karyawan dan pasien.

7. Keuangan

Non-medis yang bertugas menjadi transaksi pembayaran antara pasien dan petugas yang dilakukan untuk melaksanakan kegiatan *medical check-up*. Berdasarkan permintaan pasien atau disesuaikan dari perusahaan serta mencatat semua pemasukan dan pengeluaran di Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

8. Kurir

Penanggung jawab pengiriman hasil dan sertifikat Garuda akan diatur dengan perusahaan atau alamat tujuan sesuai permintaan pasien. Sebelum pengiriman, kurir harus membuat entri pada dokumen perjalanan yang digunakan untuk pengarsipan/catatan klinis digunakan sebagai bukti bahwa pengiriman telah selesai.

9. *Office Boy*

Pekerja non medis yang membersihkan dan mendisinfeksi meja, kursi, komputer dan peralatan lainnya. Pembersih debu untuk karpet atau lantai. Menyajikan minuman kepada staf, mengirim atau menerima dokumen antar departemen atau departemen, melayani permintaan copy, berbelanja dan menyiapkan makan siang untuk staf.

4.3 Aktivitas Perusahaan

Kegiatan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya meliputi:

1. Melayani jasa medical check-up pelaut.
2. Bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan, mengantarkan Hasil mcu sesuai perusahaan/permintaan pasien.
3. Membuat Surat Keterangan Sehat untuk persyaratan syahbandar.
4. Membayar pembuangan limbah (PT. Arah), dan biaya yang berhubungan dengan medis.

4.4 Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 93 pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya, responden dapat dibuat beberapa gambaran mengenai karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Ciri-ciri responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Perempuan	24	26%
2	Laki-laki	69	74%
	Jumlah	93	100%

Sumber: data primer diolah (2023)

Berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa terdapat 24 responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 26%, 69 responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 74%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	20 s/d 30 tahun	53	57%
2	31 s/d 40 tahun	20	22%
3	41 s/d 50 tahun	20	22%
	Jumlah	93	100%

Sumber: data primer diolah (2023)

Berdasarkan usia diketahui bahwa terdapat 93 responden yang berusia 20 s/d 30 tahun yaitu sebesar 57%, 20 responden yang berusia 31 s/d 40 tahun yaitu sebesar 22%, dan 20 responden yang berusia 41 s/d 50 tahun yaitu sebesar 22%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia 20 s/d 30 tahun.

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMA/SLTA	44	47%
2	Diploma	12	13%
3	S1	37	40%
	Jumlah	93	100%

Sumber: data primer diolah (2023)

Berdasarkan tingkat pendidikan diketahui bahwa terdapat 44 responden yang tingkat pendidikan SMA/SLTA yaitu sebesar 47%, 12 responden yang tingkat pendidikan yaitu Diploma sebesar 13%, dan 37 responden yang tingkat pendidikan S1 yaitu sebesar 40%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden tingkat pendidikan adalah SMA.

4.5 Analisis Data

Pada penelitian ini kuesioner dibagikan kepada 93 responden, guna memperoleh data primer. Data yang diperoleh perlu diuji dengan menggunakan

softwer SPSS 29 melalui beberapa pengujian. Hal ini dimaksudkan agar penelitian ini dapat menyajikan data yang akurat. Tes pertama adalah angket yang meliputi uji validitas dan reliabelitas. Uji kedua adalah uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedasitas, dan uji linearitas. Pengujian ketiga adalah analisis regresi linier berganda, dan pengujian keempat adalah pengujian hipotesis, dimana uji F ditentukan secara serentak (simultan) dan uji T ditentukan secara parsial. Dan pengujian terakhir adalah koefisien determinasi berganda. Hasil pengujian adalah sebagai berikut:

4.5.1 Uji Validitas

Uji validasi dilakukan dengan mengecek R hitung dan R tabel setiap pernyataan melalui pengolahan data dengan program SPSS. Suatu pernyataan untuk setiap pernyataan untuk setiap objek dikatakan valid jika R hitung > R tabel. Hasil uji validasi penelitian ini untuk setiap pernyataan adalah sebgai berikut:

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan hasil pengolahan data, uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X _{1.1}	0,649	0,265	Valid
X _{1.2}	0,703	0,265	Valid
X _{1.3}	0,693	0,265	Valid
X _{1.4}	0,664	0,265	Valid
X _{1.5}	0,643	0,265	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Variabel motivasi terdiri dari 5 pernyataan. Korelasi setiap pernyataan memiliki nilai R hitung lebih besar dari R tabel sehingga uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel motivasi dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat penelitian.

2. Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2)

Berdasarkan hasil pengolahan data, uji validitas variabel fasilitas (X_2) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
$X_{2.1}$	0,590	0,265	Valid
$X_{2.2}$	0,731	0,265	Valid
$X_{2.3}$	0,568	0,265	Valid
$X_{2.4}$	0,602	0,265	Valid
$X_{2.5}$	0,621	0,265	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Variabel kompensasi terdiri dari 5 pernyataan. Korelasi setiap pernyataan memiliki nilai R hitung lebih besar dari R tabel sehingga uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel motivasi dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3. Uji Validitas Variabel Kinerja Perawat (X_3)

Berdasarkan hasil pengolahan data, uji validitas variabel Kinerja Perawat (X_3) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kinerja Perawat (X_3)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
$X_{3.1}$	0,664	0,265	Valid
$X_{3.2}$	0,664	0,265	Valid
$X_{3.3}$	0,658	0,265	Valid
$X_{3.4}$	0,665	0,265	Valid
$X_{3.5}$	0,511	0,265	Valid
$X_{3.6}$	0,645	0,265	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Variabel lingkungan kerja terdiri dari 6 pernyataan. Korelasi setiap pernyataan memiliki nilai R hitung lebih besar dari R tabel sehingga uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel motivasi dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data, uji validitas variabel kepuasan pasien (Y) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel kepuasan pasien (Y)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Y ₁	0,672	0,265	Valid
Y ₂	0,683	0,265	Valid
Y ₃	0,713	0,265	Valid
Y ₄	0,658	0,265	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Variabel produktivitas kerja karyawan terdiri dari 4 pernyataan. Korelasi setiap pernyataan memiliki nilai R hitung lebih besar dari R tabel sehingga uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel motivasi dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.5.2 Uji Realibilitas

Suatu kuesioner dianggap memiliki keandalan atau reliabilitas yang baik jika tanggapan individu terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini reliabilitas diukur dengan menggunakan alat statistik *Cronbach's Alpha* melalui *software* SPSS. Reliabilitas suatu konstruk atau variabel dianggap memadai jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,06, menurut pandangan Ghozali (2011). Tabel di bawah ini memuat hasil uji reliabilitas terhadap variabel yang diteliti:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,693	0,60	Reliabel
Fasilitas (X ₂)	0,603	0,60	Reliabel
Kinerja Perawat (X ₃)	0,693	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,616	0,60	Reliabel

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Tabel hasil uji reliabilitas menggambarkan reliabilitas variabel-variabel dalam penelitian ini. Variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,693 dan tergolong reliabel, demikian juga variabel fasilitas (X_2) dengan nilai 0,603, dan variabel kinerja perawat (X_3) dengan nilai 0,693, keduanya juga dapat dianggap reliabel. Variabel kepuasan pasien (Y) menunjukkan reliabilitas yang sangat tinggi dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,616. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa semua variabel memiliki konsistensi yang baik dalam mengukur konsep diteliti.

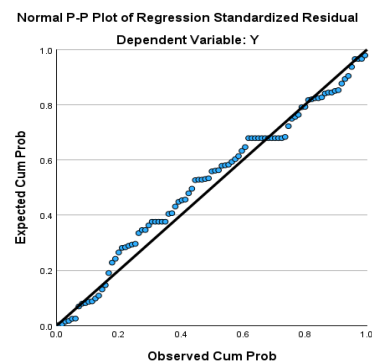
4.5.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji variabel pengganggu atau residual dalam model regresi berdistribusi normal seperti diketahui bahwa uji T dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafis dan uji statistika (Ghozali, 2011).

Uji normalitas adalah uji untuk mengetahui normalitas (normal atau tidaknya) faktor pengganggu et (*error terms*). Seperti diketahui bahwa faktor pengganggu diasumsikan berdistribusi normal, sehingga dapat dilakukan uji T (parsial). Untuk dapat menguji normalitasnya model regresi, penelitian ini menggunakan metode *P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya jika data tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis tersebut, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.2 menunjukkan hasil uji normalitas pada grafik bahwa penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4. 2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Selain uji grafik dilengkapi dengan uji statistika salah satunya adalah penggunaan uji statistika non-parametik *Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai p dari hasil *Kolmogorov Smirnov* $> 0,05$ maka *unstandardized residual* dapat dikatakan normal. Hasil pengujian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			93
Normal Parameters ^{a, b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.33505645
Most Extreme Differences	Absolute		.086
	Positive		.057
	Negative		-.086
Test Statistic			.086
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.083
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.085
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.078
		Upper Bound	.093

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 primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Berdasarkan uji normalitas bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* didapat nilai signifikansi sebesar 0,06 lebih besar dari $> 0,05$, yang menunjukkan bahwa model regresi berdistribusi normal karena tingkat signifikansi $> 0,05$.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat. Multikolinieritas dapat diketahui dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance* $< 0,1$ maka terjadi multikolinieritas dan *Variance Inflation Factor* (VIF) > 10 , maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas

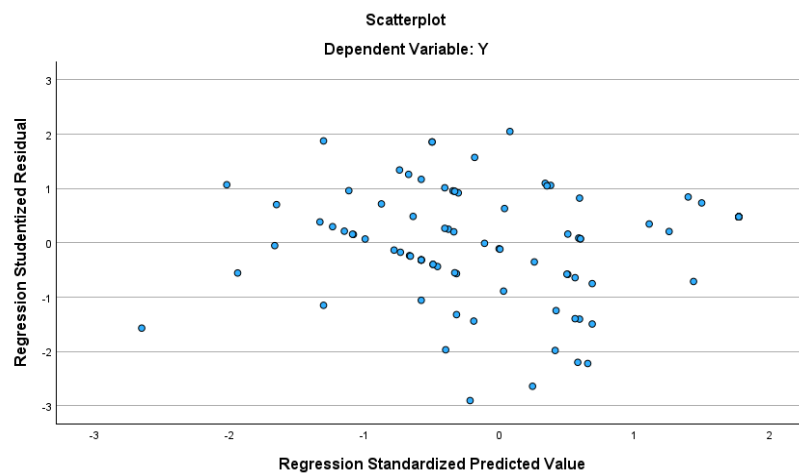
Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.417	.833		1.701	.092		
Kualitas Pelayanan	.186	.056	.256	3.290	.001	.361	2.773
Fasilitas	.222	.054	.285	4.116	<.001	.455	2.196
Kinerja Perawat	.278	.052	.447	5.352	<.001	.313	3.195

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, nilai tolerance dari variabel keseluruhan lebih dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas antar variabel bebas.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mendeteksi terjadinya nilai relavan yang berbeda untuk setiap varian variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat. Masalah heterokedastisitas pada penelitian ini dideteksi dengan menggunakan *scatterplot* yaitu dengan memplot prediktor *standardized predictors* dengan model *standardized residual*. Jika tidak ada pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut adalah hasil *scatterplot* yang diperoleh dari keluaran SPSS:



Gambar 4. 3 Hasil Hetrokedastisitas

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Pada gambar 4.3 hasil uji heterokedastisitas pada gambar di atas menunjukkan bahwa *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tidak terjadi heterokedastisitas.

4.5.4 Uji Linearitas

Uji linearitas adalah metode yang digunakan untuk mengetahui apakah pola hubungan antar variabel tersebut linear atau tidak. Uji ini sangat penting dilakukan sebelum melakukan analisis korelasi *Person* dan regresi linier. Pada pengujian ini menggunakan nilai signifikansi (biasanya menggunakan tingkatan batas 0,05) dari parameter yang disebut "*Deviation from Linearity*". Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki hubungan yang linear. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 berarti hubungan kedua variabel tidak linear. Tes ini memberikan panduan awak apakah analisis korelasi *Person* atau regresi linier dapat dilakukan dengan validitas yang memadai untuk data yang dimiliki (Priyanto, 2017).

Tabel 4. 12 Uji Linearitas-Kualitas Pelayanan

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	206.549	10	20.655	16.713	<,001
		Linearity	185.046	1	185.046	149.726	<,001
		Deviation from Linearity	21.503	9	2.389	1.933	.058
	Within Groups		101.343	82	1.236		
	Total		307.892	92			

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel keluaran “ANOVA Table” di atas. diketahui nilai *Sig. Deviation from Linearity* sebesar 0,058. Karena nilai $Sig\ 0,058 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 4. 13 Uji Linearitas-Fasilitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien * Fasilitas	Between Groups	(Combined)	204.662	10	20.466	16.257	<,001
		Linearity	186.378	1	186.378	148.048	<,001
		Deviation from Linearity	18.284	9	2.032	1.614	.125
	Within Groups		103.230	82	1.259		
	Total		307.892	92			

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel keluaran “ANOVA Table” di atas. diketahui nilai *Sig. Deviation from Linearity* sebesar 0,125. Karena nilai $Sig\ 0,125 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel Fasilitas (X_2) dengan Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 4. 14 Uji Linearitas-Kinerja Perawat

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien * Kinerja Perawat	Between Groups	(Combined)	237.610	12	19.801	22.539	<.001
		Linearity	225.385	1	225.385	256.548	<.001
		Deviation from Linearity	12.226	11	1.111	1.265	.260
	Within Groups		70.282	80	.879		
	Total		307.892	92			

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel keluaran “ANOVA Table” di atas, diketahui nilai *Sig. Deviation from Linearity* sebesar 0,260. Karena nilai $Sig\ 0,260 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel Kinerja Perawat (X_3) dengan Kepuasan Pasien (Y).

4.5.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan analisis regresi dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.417	.833		1.701	.092		
Kualitas Pelayanan	.186	.056	.256	3.290	.001	.361	2.773
Fasilitas	.222	.054	.285	4.116	<.001	.455	2.196
Kinerja Perawat	.278	.052	.447	5.352	<.001	.313	3.195

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Persamaan regresi yang dibentuk berdasarkan tabel 4.15 di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,417 + 0,186 X_1 + 0,222 X_2 + 0,278 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pasien

α : Konstanta

β_1 : Koefisien Regresi variabel Kualitas Pelayanan

β_2 : Koefisien Regresi variabel Fasilitas

β_3 : Koefisien Regresi variabel Kinerja Perawat

X₁ : Kualitas Pelayanan

X₂ : Fasilitas

X₃ : Kinerja Perawat

ε : Standar error, kesalahan baku

Hasil pengujian regresi linier berganda menunjukkan persamaan dimana koefisien regresi ketiga variabel independen (β_1, β_2 , dan β_3) bertanda positif (+), yang berarti ketika variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja prawat meningkat dan persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Jika nilai variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat adalah nol, maka nilai variabel kepuasan pasien tetap 1,417 karena nilai kostanta menunjukkan nilai 1,417.
2. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X₁) sebesar 0,816 artinya jika variabel kualitas pelayanan 1% maka variabel kepuasan pasien meningkat 0,816.
3. Nilai koefisien fasilitas (X₂) sebesar 0,222 artinya jika variabel meningkat 1% maka variabel kepuasan pasien meningkat 0,222.
4. Nilai koefisien kinerja perawat (X₃) sebesar 0,278 artinya jika variabel motivasi meningkat 1% maka variabel kepuasan pasien meningkat 0,278.

4.5.6 Uji Hipotesis

1. Uji T (Parsial)

Uji t adalah pengujian untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat) yang secara parsial atau terpisah menjelaskan variabel dependen (kepuasan pasien).

a. Perumusan hipotesis untuk uji t (parsial) pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1):

1) $H_0 = 0$

$H_1 \neq 0$

Atau

H_0 : Variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

H_1 : Variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

2) Jika nilai signifikansi variabel independen kualitas pelayanan (X_1) pada uji t sig < 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh X terhadap Y. jika nilai t sig > 0,05 $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

$$\begin{aligned} 3) T_{tabel} &= t(\alpha/2; n - k - 1) \\ &= 0,05/2; 93 - 3 - 1 \\ &= 0,025; 89 \\ &= 1,986 \end{aligned}$$

Berdasarkan Tabel 4.15 analisis uji T adalah besarnya nilai t_{hitung} pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah sebesar 3.290. dengan tingkat signifikansi adalah 0,05. Karena $0,001 < 0,05$ dan 3.290 maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kesimpulan: Variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

b. Perumusan hipotesis untuk uji t (parsial) pada variabel Fasilitas (X_2):

$$1) H_0 = 0$$

$$H_1 \neq 0$$

Atau

H_0 : Variabel independen Fasilitas (X_2) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

H_1 : Variabel independen Fasilitas (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

2) Jika nilai signifikansi variabel independen motivasi (X_2) pada uji t sig $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh X terhadap Y. jika nilai t sig $> 0,05$ $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

$$3) T_{tabel} = t(\alpha/2; n - k - 1)$$

$$= 0,05/2; 93 - 3 - 1$$

$$= 0,025; 89$$

$$= 1,986$$

Berdasarkan Tabel 4.15 analisis uji T adalah besarnya nilai t_{hitung} pada variabel Fasilitas (X_2) adalah sebesar 4.116 dengan tingkat signifikansi adalah 0,05. Karena $0,001 < 0,05$ maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kesimpulan: Variabel independen Fasilitas (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

c. Perumusan hipotesis untuk uji t (parsial) pada variabel Kinerja Perawat (X_3):

$$1) H_0 = 0$$

$$H_1 \neq 0$$

Atau

H_0 : Variabel independen Kinerja Perawat (X_3) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

H_1 : Variabel independen Kinerja Perawat (X_3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

2) Jika nilai signifikansi variabel independen Kualitas pelayanan (X_1) pada uji t sig $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka tidak berpengaruh X terhadap Y.

$$3) T_{tabel} = t(\alpha/2; n - k - 1)$$

$$= 0,05/2; 93 - 3 - 1$$

$$= 0,025; 89$$

$$= 1,986$$

Berdasarkan Tabel 4.15 analisis uji T adalah besarnya nilai t_{hitung} pada variabel Kinerja Perawat (X_3) adalah sebesar 5.352 dengan tingkat signifikansi adalah 0,05. Karena $0,001 < 0,05$ dan $5.352 > 1,986$ maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kesimpulan: Variabel independen Kinerja Perawat (X_3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Persamaan				Konfirmasi
	Nilai Koefisien	t Hitung	t Tabel	Sig.	Hipotesis
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,186	3,29	1,986	0,001	Diterima
Fasilitas (X_2)	0,222	4,116	1,986	<,001	Diterima
Kinerja Perawat (X_3)	0,278	5,352	1,986	<,001	Diterima
<i>R Square</i>	0,82				
<i>Adj R Square</i>	0,814				
F	135,211	2,7		<,001	Diterima

Sumber: data primer diolah (2023)

Hipotesis pertama:

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan koefisien β_1 sebesar 0,186 dengan signifikansi $0,001 < ,001$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian ini sejalan dengan hipotesis awal yang menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap adalah positif dan signifikan.

Dengan nilai t hitung sebesar $3,290 > t$ tabel sebesar $1,986$ sehingga mempertegas nilai signifikansi kurang dari 5% maka hipotesis ini dapat diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Hipotesa kedua:

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan koefisien β_1 sebesar $0,222$ dengan signifikansi $0,001 < ,001$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian ini sejalan dengan hipotesis awal yang menyatakan bahwa pengaruh fasilitas terhadap adalah positif dan signifikan. Dengan nilai t hitung sebesar $4,116 > t$ tabel sebesar $1,986$ sehingga mempertegas nilai signifikansi kurang dari 5% maka hipotesis ini dapat diterima. Artinya variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Hipotesa ketiga:

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan koefisien β_1 sebesar $0,278$ dengan signifikansi $0,001 < ,001$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian ini sejalan dengan hipotesis awal yang menyatakan bahwa pengaruh fasilitas terhadap adalah positif dan signifikan. Dengan nilai t hitung sebesar $5,352 > t$ tabel sebesar $1,986$ sehingga mempertegas nilai signifikansi kurang dari 5% maka hipotesis ini dapat diterima. Artinya variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

2. Uji F (Simultan)

Uji f bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Kinerja Perawat (X_3) berpengaruh secara bersama atau simultan terhadap variabel dependen Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 4. 17 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regression	252.493	3	84.164	135.211	<,001 ^b	
Residual	55.399	89	.622			
Total	307.892	92				

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

a. Perumusan hipotesis untuk uji f (simultan):

$$H_0 = 0$$

$$H_1 \neq 0$$

Atau

H_0 : Variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Kinerja Pasien (X_3) tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

H_1 : Variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Kinerja Perawat (X_3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

Jika nilai signifikansi variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1) pada uji F sig < 0,05 atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh X terhadap Y. jika nilai t sig > 0,05 $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

$$\begin{aligned}
 F_{\text{tabel}} &= k; n - k - 1 \\
 &= 3; 93 - 3 - 1 \\
 &= 3; 89 \\
 &= 2,70
 \end{aligned}$$

Berdasarkan Tabel 4.16 analisis uji ANOVA atau F adalah besarnya nilai f_{hitung} sebesar 135.211 dengan tingkat signifikansi adalah 0,001. Karena $0,001 < 0,05$ dan $135.211 > 2,70$ maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kesimpulan: Variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Kinerja Perawat (X_3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

4.5.7 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Uji koefisien (R^2) mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variasi variabel independen. Nilai R^2 yang mendekati hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen. *Koefisien determinasi, Adjusted R Square* yang digunakan dapat bervariasi dengan satu variabel independen. Terlepas dari apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013).

**Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 ^a	.820	.814	789

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Dari tabel 4.17 di atas terlihat bahwa *adjusted R²* sebesar 0,814 yang berarti bahwa 81,4% variansi kepuasan pasien dijelaskan oleh ketiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat. Sisanya sebesar 18,6% (100%-81,4%) dipengaruhi oleh faktor variabel diluar variabel penelitian yang diteliti.

4.6 Penentuan Variabel Yang Paling Berpengaruh Dominan

Penentuan variabel yang paling dominan hubungannya adalah dengan nilai beta yang memiliki nilai tertinggi. Berikut hasil variabel penelitian:

Tabel 4. 19 Nilai Koefisien Beta

Variabel	Standardized Coefficients
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,256
Fasilitas (X_2)	0,285
Kinerja Perawat (X_3)	0,447

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Dari tabel 4.19 di atas dapat dilihat bahwa nilai beta variabel kinerja perawat (X_3) sebesar 0,447. Artinya variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel Kinerja Perawat (X_3).

4.7 Pembahasan

Dari hasil analisis regresi baik secara parsial maupun simultan antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya, berikut pembahasannya:

4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Medical Check-Up

Berdasarkan hasil penelitian pada karyawan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya diketahui bahwa berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya baik. Penelitian ini juga menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan T hitung sebesar 3.290 > T tabel sebesar 1,986 dengan nilai signifikansi 0,015 lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi bernilai positif 0,186, sehingga hipotesis H₁ dalam penelitian ini terbukti adalah “diduga bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya”.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Rahmawati Nur’ani, Asyiah Simanjorang, Jamaluddin (2020) ini mempengaruhi dari penelitian dapat diketahui bahwa *tangible* (wujud nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya Aji Prasajo (2017). ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhaki Wijaya Kediri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

Penelitian ini dilakukan sebagaimana mestinya Menurut teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014), kredibilitas adalah daya tanggap,

kepastian, empati, dan konkrit adalah dimensinya kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4.7.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Medical Check - Up

Dari hasil kategorisasi berdasarkan hasil penelitian pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya diketahui bahwa berdasarkan analisis deskriptif variabel fasilitas pada kepuasan pasien medical check – up di Klinik Oilia Medical Centre Surabaya Penelitian ini juga menunjukkan hasil bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan T hitung sebesar 4,116 > T tabel sebesar 1,986 dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi bernilai positif 0,222 sehingga hipotesis H₂ dalam penelitian ini terbukti adalah “diduga bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya”.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Steffi Mongkaren (2013) fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado RS Advent Manado selalu meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Fasilitas yang menunjang dan pelayanan yang lebih baik menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya Aji Prasajo (2017) fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wijaya Kediri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

Fasilitas memegang peranan penting dalam meningkatkan fasilitas di Klinik Oilia Medical Centre Surabaya. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua diketahui ada pengaruh antar fasilitas yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Klinik Oilia Medical Centre Surabaya. Dari

hasil penelitian ini dengan kata lain fasilitas yang disediakan rumah sakit sudah memadai dan lebih baik juga berpengaruh baik terhadap kepuasan yang dirasakan pasien (Bagus Sudaryanto, 2021). Klinik Oilia Medical Centre Surabaya selalu melakukan pengecekan dan update fasilitas yang ditawarkan kepada pasien, seperti kebersihan tempat menunggu, kebersihan toilet, meningkatkan peralatan untuk dukungan di departemen pendaftaran pasien. Hal inilah yang diinginkan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya memberikan pengalaman yang menyenangkan kepada pasien dan secara tidak langsung meningkatkan kepuasan pasien.

4.7.3 Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Medical Check - Up

Dari hasil kategorisasi berdasarkan hasil penelitian pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya diketahui bahwa berdasarkan analisis deskriptif variabel kinerja perawat pada kepuasan pasien medical check-up Klinik Oilia Medical Centre Surabaya baik. Penelitian ini juga menunjukkan hasil bahwa kinerja perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan T hitung sebesar $5,532 > T$ tabel sebesar $1,986$ dengan nilai signifikansi $0,005$ lebih kecil dari $0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif $0,78$, sehingga hipotesis H_3 dalam penelitian ini terbukti adalah “diduga bahwa kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya”.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Muh Agung W, Muzakir, Gunawan (2016) kinerja perawat mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara khusus ditemukan bahwa mampu memberikan yang terbaik untuk pelayanannya. Penelitian sebelumnya Akto Yudowaluy (2022) kinerja perawat sangatlah berpengaruh signifikan secara simultan dengan variabel independen lainnya terhadap kepuasan pasien. Namun, bisa ditemukan bahwa variabel kinerja

perawat memiliki koefisien negatif, menunjukkan bahwa kinerja perawat yang lebih tinggi akan terjadi penurunan dalam memuaskan pasien. Sehingga kesimpulannya variabel kinerja perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

4.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Medical Check - Up

Dari hasil kategorisasi berdasarkan hasil penelitian pada pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya diketahui bahwa berdasarkan analisis deskriptif variabel kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya baik. Penelitian ini juga menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan F hitung sebesar $5,352 > F$ tabel sebesar $1,986$ dengan nilai signifikansi $0,005$ lebih kecil dari $0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif $0,278$ sehingga hipotesis H_3 dalam penelitian ini terbukti adalah “diduga bahwa kinerja perawat berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya”.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah (2017) secara keseluruhan temuan mendukung hipotesis bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil menunjukkan bahwa terdapat (X_1) dan (X_2) terhadap kepuasan pasien RS Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Penelitian terbaru Widya Agustin, Muhamd Rifa'i & Cahyo Sasmito (2018) Hasil F Penelitian menunjukkan hasil analisis didapatkan nilai F_{hitung} ($206,590$) $> F_{kritis}$ ($2,47$). Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.