

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN  
KINERJA PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
MEDICAL CHECK-UP PELAUT PADA KLINIK OILIA  
MEDICAL CENTRE SURABAYA**

**SKRIPSI**

DISUSUN DAN DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT  
UNTUK MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA



**DISUSUN OLEH :**

**Nama** : Ellen Oktaviana  
**NIM** : 19110029  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Bisnis  
**Pembimbing** : Mudayat, S.Pd., MM.

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI  
SURABAYA  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ellen Oktaviana

NIM : 19110029

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien medical check-up pelaut pada klinik oilia medical centre surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya tulis ini merupakan hasil karya sendiri dengan merujuk pada sumber-sumber terpercaya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



**Ellen Oktaviana**  
**NIM 19110029**

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KINERJA  
PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN MEDICAL CHECK-UP  
PELAUT PADA KLINIK OILIA MEDICAL CENTRE SURABAYA**

### DISUSUN OLEH:

**NAMA : ELLEN OKTAVIANA  
NIM : 19110029**

Telah dipresentasikan didepan dewan penguji dan dinyatakan LULUS pada,  
Hari/Tanggal 08 September 2023:

### DEWAN PENGUJI


**PENGUJI I : Dr. INDRIANA KRISTIAWATI, SE., MM  
NIDN : 0705056701**

(.....)

**PENGUJI II : JULI PRASTYORINI, S. Sos., MM  
NIDN : 0708067104**

(.....)

Mengetahui,  
**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA  
KETUA**

  
**Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT  
NIDK: 8891880018**



# LEMBAR PERSETUJUAN

## SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KINERJA PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN MEDICAL CHECK-UP PELAUT PADA KLINIK OILIA MEDICAL CENTRE SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :**

**NAMA : ELLEN OKTAVIANA**  
**NIM : 19110029**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :**

Menyetujui,  
PEMBIMBING

**PEMBIMBING : MUDAYAT, S.Pd., MM.**  
**NIDN : 0722017004**

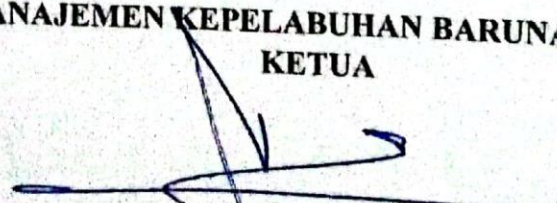


Mengetahui,  
KETUA PROGRAM STUDI



**SOEDARMANTO, S.E., MM**  
**NIDN:0322036902**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA**  
**KETUA**



**Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT**  
**NIDK: 8891880018**

## **ABSTRAK**

**ELLEN OKTAVIANA, 19110029**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KINERJA PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN MEDICAL CHECK-UP PELAUT PADA KLINIK OILIA MEDICAL CENTRE SURABAYA**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023**

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kinerja Perawat, dan Kepuasan Pasien**

Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan mendorong tuntutan pelayanan kesehatan berkualitas, memenuhi standar profesi dan kepuasan pasien. Dalam konteks kesehatan, Klinik Oilia Medical Centre Surabaya memegang peran krusial sebagai penyedia layanan kesehatan. Kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai, dan kinerja perawat menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Evaluasi kepuasan pasien adalah upaya penting untuk memahami persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan, yang menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas dan daya saing klinik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien medical check-up pelaut pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner, studi pustaka, dan dokumentasi. Populasi penelitian ini adalah pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya yang berjumlah 1.280 pasien dalam 3 bulan, dengan sampel sebanyak 93 karyawan yang diambil dengan menggunakan teknik random sampling dan mengikuti rumus slovin. Lokasi penelitian di Klinik Oilia Medical Centre Surabaya. Data yang terkumpul dan diolah menggunakan software SPSS versi 29 untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas, dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien medical check-up pelaut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan kinerja karyawan (X3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien medical check-up pelaut. Secara simultan ketiga variabel tersebut juga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien medical check-up pelaut, dengan variabel kinerja perawat (X3) yang mempunyai pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien medical check-up pelaut.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check-Up Pelaut Pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya”. Penulisan Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir kuliah yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kelautan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Sumarzen Marzuki, M.MT., selaku Ketua di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kelautan Surabaya;
2. Bapak Soedarmanto, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kelautan Surabaya;
3. Bapak Mudayat, S.Pd., MM, selaku Dosen Pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
4. Ibu Dr. Indriana Kristiawati, S.E., MM, selaku dosen penguji satu atas semua saran dan kritik yang diajukan pada sidang skripsi;
5. Ibu Juli Prastyorini, S.Sos., MM, selaku dosen penguji dua atas semua saran dan kritik yang diajukan pada sidang skripsi;
6. Klinik Oilia Medical Centre Surabaya, yang telah memberikan izin atau kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian skripsi;
7. Kedua Orang Tua, Sumardji dan Maryam yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat guna menyelesaikan skripsi ini;
8. Teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa selama proses penyelesaian skripsi;
9. Seluruh dosen pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kelautan Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kelautan Surabaya;
10. Seluruh responden atau pasien medical check-up Klinik Oilia Medical Centre Surabaya yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu menyelesaikan skripsi ini;
11. Seluruh Keluarga Besar saya yang telah support serta mendoakan untuk kelancaran dalam proses pengerjaan skripsi;

Semoga atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semua pihak-pihak yang terkait tersebut mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penyusun menyadari bahwa Penelitian Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak akan sangat membantu. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 31 Agustus 2023  
Penulis,

**Ellen Oktaviana**  
**NIM : 19110029**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	7
2.1 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.2 Fasilitas .....	12
2.2.1 Pengertian Fasilitas .....	12
2.2.2 Peran Penting Fasilitas Kesehatan .....	13
2.2.3 Indikator Fasilitas Lingkungan .....	13
2.3 Kinerja Perawat .....	15
2.3.1 Pengertian Kinerja Perawat .....	15
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat .....	17
2.3.3 Indikator Kinerja Perawat .....	18
2.4 Kepuasan Pasien .....	19
2.4.1 Pengertian Kepuasan .....	19
2.4.2 Konsep Kepuasan .....	20
2.4.3 Cara Mengukur Kepuasan .....	24
2.4.4 Indikator Kepuasan Pasien .....	25
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	26
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .....	26
2.5.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien .....	27
2.5.3 Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien .....	27
2.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien .....	28



2.6	Penelitian Terdahulu .....	28
2.7	Kerangka Berfikir.....	33
2.8	Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
3.2.1	Populasi Penelitian .....	35
3.2.2	Sampel Penelitian .....	36
3.3	Lokasi Penelitian .....	37
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	38
3.5	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	40
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	40
3.7	Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1	Uji Validitas .....	42
3.7.2	Uji Realibilitas.....	42
3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	43
3.7.4	Uji Linearitas .....	45
3.7.5	Regresi Linier Berganda.....	45
3.7.6	Uji Hipotesis.....	46
3.7.7	Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	47
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>48</b>
4.1	Gambaran Umum Klinik Oilia Medical Centre Surabaya .....	48
4.1.1	Sejarah Singkat Klinik Oilia Medical Centre Surabaya .....	48
4.1.2	Visi dan Misi Klinik Olia Medical Centre Surabaya .....	49
4.2	Struktur Organisasi dan Wewenang.....	49
4.2.1	Struktur Organisasi Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.....	49
4.2.2	Tugas dan Tanggung Jawab .....	50
4.3	Aktivitas Perusahaan .....	53
4.4	Karakteristik Responden Penelitian .....	53
4.5	Analisis Data .....	54
4.5.1	Uji Validitas .....	55
4.5.2	Uji Realibilitas.....	57
4.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	58
4.5.4	Uji Linearitas .....	62
4.5.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.5.6	Uji Hipotesis.....	66
4.5.7	Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	72
4.6	Penentuan Variabel Yang Paling Berpengaruh Dominan .....	73
4.7	Pembahasan.....	74
4.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Medical Check-Up .....	74
4.7.2	Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Medical Check - Up ..	75

4.7.3 Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Medical Check - Up .....	76
4.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Medical Check - Up .....	77
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	78
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran.....	79
5.2.1 Bagi Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.....	79
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xiv
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3. 1 Populasi Penelitian.....	36
Tabel 4. 1 Daftar Pelanggan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	55
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Fasilitas ( $X_2$ ).....	56
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kinerja Perawat ( $X_3$ ) .....	56
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel kepuasan pasien (Y) .....	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Realibilitas .....	57
Tabel 4. 10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	60
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas.....	61
Tabel 4. 12 Uji Linearitas-Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 4. 13 Uji Linearitas-Fasilitas .....	63
Tabel 4. 14 Uji Linearitas-Kinerja Perawat .....	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis .....	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji F (Simultan).....	71
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	73
Tabel 4. 19 Nilai Koefisien Beta.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Befikir .....	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4. 2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	59
Gambar 4. 3 Hasil Hetrokedastisitas .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Permohonan Ijin Penelitian Skripsi
- Lampiran 2 Persetujuan Ijin Penelitian Skripsi
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan
- Lampiran 5 Hasil Olah Data Kuesioner
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Uji Linieritas
- Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 10 Uji Hipotesis
- Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam kehidupan seseorang, karena dengan sehat maka seseorang mampu melakukan aktivitasnya dengan baik. Salah satu jasa yang dibutuhkan masyarakat adalah industri kesehatan. Klinik ini merupakan salah satu lembaga peserta pelayanan kesehatan. meninggalkan kesan medis bahwa Anda akrab dan nyaman, serta tidak membuat pasien khawatir akan penyakitnya dan berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien dengan pelayanan yang tepat dan cepat kepada setiap pasien. Salah satu cara untuk mewujudkan kesadaran diri masyarakat terhadap kecukupan sektor pelayanan kesehatan adalah dengan mendorong masyarakat untuk hidup sehat dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu dan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan hasil kesehatan yang optimal. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus memenuhi standar profesi dan standar pelayanan serta selalu update dengan perkembangan ilmu pengetahuan terkini. Selain itu, mutu pelayanan kesehatan juga harus memenuhi hak dan kewajiban pasien.

Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui proses perbaikan yang berkelanjutan. Pelayanan kesehatan dikatakan baik apabila memenuhi standar pelayanan yang berlaku saat ini. Ini mencakup prosedur medis, protokol pengobatan, dan pedoman praktik yang divalidasi secara ilmiah. Memenuhi kriteria pelayanan kesehatan, maka dapat dikatakan bermutu apabila dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pasien tidak hanya tercermin pada bagaimana sarana dan prasarana dalam pelayanan kesehatan, namun juga pada bagaimana perawat

melayani pasien sesuai dengan kualifikasinya serta bagaimana berkomunikasi dan bersikap baik kepada semua pasien, apapun kondisi pasien. Subyektivitas ini dapat dikurangi bahkan menjadi obyektif jika terdapat cukup banyak kesamaan pendapat tentang suatu hal. Oleh karena itu, instrumen penelitian yang valid digunakan bersamaan dengan metode penelitian yang baik untuk menilai kepuasan pasien. Klinik Oilia Medical Centre Surabaya Sebagai institusi kesehatan yang mempunyai misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, klinik ini bergerak dalam bidang pemeliharaan dan peningkatan kesehatan.

Kepercayaan yang diberikan kepada klinik oleh masyarakat dan perusahaan merupakan suatu kehormatan sekaligus amanah dan tanggung jawab berat yang harus dipikul demi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, agar klinik ini semakin berusaha dan berusaha meningkatkan profesionalisme pekerjaan Anda. Klinik ini memiliki formulir layanan kesehatan. Harapannya, pasien dapat memberikan pendapatnya mengenai klinik tersebut. Jika pelayanan diinginkan maka pasien akan merasa puas, sebaliknya akan membuat pasien tertarik untuk berobat dan hal ini akan menyebabkan penurunan jumlah pasien.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, sekaligus merupakan salah satu modal besar yang digunakan perusahaan-perusahaan untuk meningkatkan daya saing yang ditandai dengan berkurangnya keluhan dari pelanggan sehingga menunjukkan kinerja perusahaan yang meningkat. Klinik Oilia Medical Centre Surabaya harus mempunyai strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan – pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Klinik.

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan secara individu atau dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga,

kelompok dan/atau masyarakat (Widianti et al., 2018). Salah satu pendekatan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan adalah dengan membandingkan pendapat pelanggan terhadap layanan, yaitu membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan aktual yang diterima (*perceived service*) dengan layanan aktual yang diharapkan (*expected service*) khususnya pedagang yang bergerak di sektor jasa.

Klinik kesehatan, fasilitas (fasilitas) juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien dalam memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai membuat pasien merasa puas terhadap produk yang digunakannya. Pelayanan merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum pelayanan dapat diberikan kepada pasien. Fasilitas yang ditawarkan rumah sakit antara lain ruang medis, peralatan medis mutakhir, ruang tunggu pasien yang nyaman, dan peralatan medis yang lengkap. Adanya layanan seperti kotak umpan balik dan keluhan membantu klinik mendapatkan informasi tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan pasien serta memudahkan pasien dalam mengungkapkan ketidakpuasannya dalam menerima layanan. Sarana dan prasarana juga harus ditingkatkan untuk menghindari hambatan dalam pemberian layanan kesehatan yang berkualitas.

Penulis tertarik untuk memilih klinik Oilia Medical Centre Surabaya sebagai sasaran penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien terhadap aktivitasnya, apakah puas/tidak puas. Hal ini sangat penting untuk diketahui oleh perusahaan agar nantinya perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang memerlukan pemeliharaan atau perbaikan. Bagi Klinik Oilia Medical Centre Surabaya, penting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dalam perawatan pasien bahkan bisa mengejar pesaing.

Berdasarkan latar belakang masalah dan penjelasan yang diberikan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan, fasilitas dan kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check-Up Pelaut Pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya?
3. Apakah kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja perawat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya?

## **1.3 Batasan Masalah**

Masalah yang berkaitan dengan identifikasi masalah tersebut tidak diperhatikan secara keseluruhan karena berbagai keterbatasan, dan untuk menghindari perluasan masalah maka memudahkan pemahaman, penulis menunjukknbatasan masalah yang diselidiki dalam karya ini, yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check-up Pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.
2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

3. Pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.
4. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja perawat secara simultan terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan  
Melalui hasil penelitian yang telah diteliti dapat dijadikan masukan bagi pihak perusahaan agar kedepannya dapat meningkatkan pelayanan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.
2. Bagi STIAMAK Barunawati  
Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi Mahasiswa STIAMAK Surabaya yang akan melakukan penelitian sejenis.
3. Bagi Peneliti  
Penulis mendapat kesempatan dan pengalaman yang sangat berharga serta dapat menambah wawasan pengetahuan tentang Manajemen SDM Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis sistematika penulisan yang akan dibahas dalam penelitian ini, sebagai berikut:

#### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penelitian



yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah

## **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat teori – teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian yang didukung oleh hasil penelitian sebelumnya. Teori – teori tersebut bersumber dari buku referensi dan sumber informasi lain yang berkaitan dengan pembahasan penelitian

## **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat langkah – langkah penulis dalam meneliti dan menulis laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai akurat, diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, agar hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan penelitian semula

## **4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Merupakan bab yang berisikan tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

## **5. BAB V PENUTUP**

Merupakan bab yang berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Kualitas Pelayanan

##### 2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Memiliki definisi yang berbeda-beda bagi setiap orang. Tidak ada definisi tentang kualitas yang diterima secara universal. Banyak pakar di bidang kualitas yang telah mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing.

1. Menurut *American Society for Quality Control* (Kotler, 1997) Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.
2. J.M Juran (dalam Tjiptono, 2006:17)

Kualitas adalah kesesuaian spesifikasi untuk penggunaan (*fitness for use*). Kesesuaian penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut:

- a. Teknologi, yaitu kekuatan atas daya tahan.
- b. Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- c. Waktu, yaitu kehandalan.
- d. Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- e. Etika, yaitu sopan santun, ramah atau jujur.
- f. Kesesuaian penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak adanya jaminan kualitas (*quality assurance*), dan sesuai etika bila digunakan.

Kecocokan penggunaan produk seperti dikemukakan di atas memiliki dua aspek utama, yaitu:

1. Ciri-ciri produk yang memenuhi permintaan pelanggan.

Ciri-ciri produk berkualitas tinggi adalah apabila memiliki ciri-ciri yang khusus yang berbeda dari produk pesaing dan dapat memenuhi harapan atau tuntutan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan volume penjualan dan dapat dijual dengan harga yang tinggi.

2. Bebas dari kekurangan

Suatu produk dikatakan berkualitas tinggi apabila di dalam produk tidak terdapat kekurangan sehingga perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pemborosan, mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pemborosan, mengurangi ketidakpuasan pelanggan dan dapat meningkatkan kinerja produk atau jasa. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

David Garvin (dalam Lovelock, 1994:98-99 dan Ross,1993:97- 98) dikutip dalam Tjiptono (2000:51) mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan:

1. *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan suatu produknya melalui pernyataan-pernyataan

maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (super marke), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain – lain.

### 2. *Product – based Approach*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki atribut.

### 3. *User-based Approach*

Pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

### 4. *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat supply-based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanfakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya (*conformance to requirments*). Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

### 5. *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam persepektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buys*).

## **2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan**

Dalam industri jasa kesehatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Di sisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung

terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu suatu unit bisnis diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen.

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Levis & Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:121). Menurut Tjiptono (1996:59 ) definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Wyekof dalam Fandy Tjiptono (2004:260) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua faktor utama memengaruhi kualitas jasa,yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*) (Parasuraman, et., al., 1985). Implikasinya baik buruknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Untuk dapat mengelola produk atau jasa dengan kualitas, maka perusahaan harus memperhatikan lima kesenjangan yang berkaitan dengan sebab kegagalan perusahaan. Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:52), ada lima kesenjangan yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan yaitu:

1. Gap persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurang orientansi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan. Komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.



2. Gap spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan.
3. Gap penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*) dan *teamwork*. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh factor-faktor konflik peran, kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya, kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai, sistem pengendalian dari atasan, kontrol yang dirasakan (*perceived control*), kerjasama sekelompok (*teamwork*).
4. Gap komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran.
5. Gap dalam pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

### **2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2000, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu:

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Terkait dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang tepat pertama kali tanpa kesalahan dan memberikan pelayanan dalam waktu yang telah disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tentang kemauan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan menanggapi permintaan mereka, serta memberi tahu kapan harus menyediakan layanan ini dan kemudian menyediakannya tepat waktu.

3. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan bisnis, dan bisnis dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggan mereka. Terjamin juga berarti stafnya sopan dan terkendali pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola masing-masing pertanyaan atau masalah pelanggan.

4. Empati (*Emphaty*)

Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak sesuai dengan itu kepentingan pelanggan, sekaligus menjaga pelanggan secara pribadi pelanggan dan memiliki jam buka yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tentang daya tarik fasilitas, peralatan, dokumen digunakan oleh perusahaan dan penampilan karyawan.

## 2.2 Fasilitas

### 2.2.1 Pengertian Fasilitas

Menurut Zakiah Daradjat, Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan usaha dan mempercepat kerja menuju suatu tujuan. Namun menurut Suryo Subroto, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan mempercepat pelaksanaan suatu usaha, dapat berupa barang maupun uang. Fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan, mempercepat terselenggaranya usaha. Dari berbagai

pengertian diatas dapat dikatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan tersedianya pelayanan yang diberikan klinik kepada pasien.

Mengenai beberapa jenis layanan, persepsi yang timbul dari interaksi antara pelanggan dengan ruang layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang bersangkutan di mata pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2005:93). Apabila ruang pelayanan dapat diakses dengan baik dan memadai, maka pelayanan yang diberikan klinik dapat optimal. Pasien merasa dilayani dengan baik, sehingga memiliki fasilitas yang baik dapat menimbulkan kepuasan pasien.

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pasien.
2. Mengidentifikasi, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi untuk mencegah dan mengendalikan infeksi nosokomial dan kejadian tidak diinginkan.

### **2.2.2 Peran Penting Fasilitas Kesehatan**

Negara dan provinsi bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan Undang-undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab menjamin pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai standar yang setinggi-tingginya tentang kesehatan Selain itu, Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pemerintah daerah dapat menentukan jumlah dan jenis fasilitas kesehatan serta memberikan izin di wilayahnya, dengan mempertimbangkan luas wilayah, kebutuhan kesehatan, jumlah penduduk dan prevalensi, angka kesakitan. model, penggunaan, fitur sosial dan kegunaan.

### **2.2.3 Indikator Fasilitas Lingkungan**

Menurut Tjiptono (2008: 46-48) indikator fasilitas lingkungan ada enam, yaitu:

1. **Pertimbangan/perencanaan spasial**  
Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lainnya diperhatikan, dipadukan dan dikembangkan sedemikian rupa sehingga membangkitkan respon intelektual dan emosional dari pemakainya atau orang yang melihatnya.
2. **Perencanaan ruang**  
Peralatan Elemen ini mencakup desain interior dan arsitektur, seperti penempatan furnitur dan peralatan di dalam ruangan, desain sirkulasi dan banyak lagi. Misalnya saja selain kapasitas, penataan ruang tunggu juga harus diperhatikan, penempatan furnitur atau perlengkapan tambahan juga harus diperhatikan.
3. **Perlengkapan/perabotan**  
Peralatan/furniture tersebut berperan sebagai pemberi kenyamanan, display atau prasarana pendukung penggunaan barang oleh pelanggan. Peralatan yang dimaksud dalam penelitian ini misalnya: ketersediaan listrik, meja atau kursi, wi-fi internet, gambar atau bahan bacaan, pulpen dan lain-lain.
4. **Tata cahaya dan warna**  
Pencapaian yang relevan adalah pemilihan tone warna dan pengaturan cahaya ruangan sesuai dengan sifat aktivitas yang berlangsung di dalam ruangan dan suasana yang diinginkan. Warna dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi, menciptakan kesan santai dan mengurangi kecelakaan. Warna yang digunakan pada interior ruang servis harus berhubungan dengan dampak emosional dari warna yang dipilih.
5. **Unsur pendukung**  
Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton televisi, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

## 2.3 Kinerja Perawat

### 2.3.1 Pengertian Kinerja Perawat

Arti kinerja menurut Rivai dan Fawzi (2005:14) adalah kinerja keseluruhan atau tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas selama jangka waktu tertentu terhadap serangkaian pilihan, seperti standar, sasaran, atau kriteria kinerja yang telah ditentukan dan disepakati bersama. Jika dilihat asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari *performance*, yang menurut *The Scribner-Bantam English Dictionary* terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979), berasal dari akar kata “to” perform dengan beberapa “*entries*” yaitu:

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*);
2. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfil as vow*);
3. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understaking*);
4. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what expected of person machine*).

Dari sekian banyak pengertian tentang kinerja yang telah disebutkan di atas, Riduwan dan Engkoswaraa A.K. (2008:189) menambahkan beberapa pendapat pakar lain sebagai berikut:

1. Mitchel, T. R. dan Larson (1987) mengemukakan dalam suatu area of *performace*, tentang aspek-aspek kinerja (*performance*) meliputi:
  - a. Kualitas hasil kerja (*quality of work*);
  - b. Kemampuan (*capability*)
  - c. Prakrsa/ inisiatif (*initiative*)
  - d. Komunikasi (*commication*)
  - e. Ketepatan waktu (*promptness*)
2. Arti kinerja atau *performance* menurut Prawirosentono (1999) adalah Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan lembaga dan tugas yang

bersangkutan, berusaha mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah, tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang sesuai dengan moral dan etika. Berdasarkan pengertian tersebut, gagasan utama dalam pemaparan seolah-olah adalah “prestasi kerja”. Namun yang dimaksud dengan melakukan pekerjaan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia Poerwadarminta (1994) adalah pekerjaan yang telah dilakukan.

3. Gibson, Donnelly and Ivanevich (1985) berpendapat bahwa kinerja merupakan konsekuensi normal dari perilaku. Efisiensi atau umur kerja yang lebih panjang tidak jauh berbeda dengan definisi di atas. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dilakukan seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, yang didasarkan pada keterampilan, pengalaman, keikhlasan dan waktu.

Selanjutnya Silalahi (2003:9) menyatakan, kinerja adalah pekerjaan yang dapat diukur, kinerja adalah bagian dari kemampuan untuk bekerja. Lebih lanjut Silalahi menjelaskan bahwa kinerja adalah cara seseorang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya menurut prosedur yang telah ditetapkan. Lebih lanjut Tapip (2011:34) menegaskan hal itu kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Disamping itu Tapip (2011:34) menambahkan, kinerja diartikan sebagai hasil kerja seorang pegawai, proses manajemen atau keseluruhan organisasi, dimana hasil kerja tersebut harus ditunjukkan secara konkrit dan terukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Kegiatan keperawatan atau pekerjaan keperawatan menggambarkan kegiatan yang ditawarkan kepada klien melalui pelaksanaan pekerjaan keperawatan untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan sesuai dengan tugas dan wewenang perawat, memenuhi kode etik, standar profesi, hak

pengguna perawat. Perawat pelayanan kesehatan, standar pelayanan dan standar operasional prosedur (UU No. 36 Tahun 2009). Keperawatan merupakan kinerja seorang perawat dalam tindakan atau praktek yang mudah diamati atau dievaluasi. Efektivitas keperawatan mencerminkan kemampuan perawat dalam melaksanakan proses keperawatan (Ilyas, 2002).

### 2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat

Menurut Robbins (1996:h.218) kinerja adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*) yaitu  $\text{kinerja} = f(A \times M)$ . Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi kemampuan kerja dan motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan.

Mangkunegara (2005:13) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Faktor kemampuan. Kemampuan yang digunakan (*ability*) secara psikologis terdiri atas kemampuan potensial (*IQ*) dan kemampuan aktual (pendidikan). Oleh karena itu, pegawai harus ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja.

Sedangkan menurut Sterr (1985) factor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan, kepribadian dan unit kerja. Kemampuan merupakan kecakapan seseorang seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan pekerjaan dapat mempengaruhi kinerja dalam berbagai cara, misalnya dalam cara pengambilan keputusan, cara menginterpretasikan tugas dan cara penjelasan tugas. Kepribadian adalah serangkaian ciri yang relatif mantap yang dipengaruhi oleh keturunan dan faktor sosial, kebutuhan dan lingkungan. Sedangkan minat merupakan suatu valensi atas sikap.
2. Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peran seseorang pekerja,

yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang individu atas tugas yang dibebankan kepadanya. Makin jelas pengertian pekerja mengenai persyaratan dan saran pekerjaannya, maka makin banyak energi yang dapat dikerahkan untuk kegiatan kearah tujuan.

3. Tingkat motivasi pekerja, Motivasi adalah daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku. Apabila motivasi tinggi dengan didukung oleh kemampuan yang tinggi maka kinerja pegawai juga tinggi, demikian sebaliknya.

Berdasarkan dari beberapa pakar di atas, bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi. Sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis bahwa kinerja perawat dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi kerja perawat. Dengan demikian, tinjauan pustaka berikutnya akan dijelaskan tentang kemampuan dan motivasi kerja perawat.

### **2.3.3 Indikator Kinerja Perawat**

Menurut Nursalam (2017) menyebutkan bahwa ada enam indikator kinerja sebagai berikut:

1. Caring

Sikap peduli yang ditunjukkan oleh perawat kepada pasiennya. Perawat akan senantiasa memberikan asuhan keperawatan dengan sikap yang tanggap dan mudah dihubungi pada saat pasien membutuhkan perawatan.

2. Kolaborasi

Tindakan kerjasama suatu perawat dengan anggota medis lain, pasien, keluarga pasien, dan tim sejawat keperawatan dalam menyelesaikan prioritas perencanaan pasien. Disini perawat juga bertanggung jawab penuh dalam kesembuhan dan memotivasi pasien.



### 3. Kecepatan

Suatu sikap perawat yang cepat dan tepat dalam memberikan asuhan keperawatan. Dimana perawat menunjukkan sikap yang tidak acuh tak acuh, tetapi memberikan sikap yang baik pada pasien.

### 4. Empati

Sikap yang harus ada pada semua perawat. Perawat akan selalu memperhatikan dan mendengarkan keluhan kesah yang dialami pasien.

### 5. *Courtesy*

Sopan santun yang ada pada diri perawat. Perawat tidak akan cenderung membela satu pihak. tetapi perawat akan bersikap netral kepada siapapun pasien mereka. Perawat akan juga menghargai pendapat pasien, keluarga pasien dan tim medis lain dalam hal kebaikan dan kemajuan pasien.

### 6. *Sincerity*

Kejujuran dalam diri perawat, jujur juga merupakan salah satu kunci keberhasilan perawat dalam hal perawatan kepada pasien. Perawat akan bertanggung jawab atas kesembuhan dan keluhan yang dialami pasien.

## 2.4 Kepuasan Pasien

### 2.4.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah suatu perasaan dimana keinginan dan harapan manusia terpenuhi. Rasa kepuasan merupakan suatu ekspresi kebutuhan manusia, apabila kebutuhannya akan sesuatu terpenuhi. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengertian kepuasan ini, ada beberapa pendapat para ahli sebagai berikut:

Menurut Emmerson (dalam Elisabeth, T. Cyntya Santosa, 2013:35) kepuasan adalah perasaan seseorang yang mendapat sesuatu yang sesuai dengan yang diharapkang sama atau serupa. Lebih lanjut dijelaskana bahwa untuk mendapatkan kepuasan seseorang harus dapat menciptakan pengharapan-pengharapan orang tersebut. Oleh karena itu harus dapat

merencanakan suatu tingkat kinerja tertentu kemudian dikomunikasikan kepada para konsumen. Derajat keluhan yang timbul merupakan tingkat kepuasan seseorang.

Kotler (2000: 46) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Hasilnya adalah:

1. *Tidak Puas*, jika harapan lebih besar dari yang dirasakan;
2. *Netral*, jika harapan sama dengan yang dirasakan; dan
3. *Puas*, jika harapan lebih kecil dari yang dirasakan.

Dari beberapa definisi di atas, terlihat ada kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan. Umumnya harapan pelanggan merupakan persepsi pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila konsumen menggunakan suatu produk (barang atau jasa).

Menurut Tjiptono (1996:61) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya Pengaruh antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis.

Wilkie mendefinisikan kepuasan atau ketidak puasannya pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan menurut Engel mengartikan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*out come*) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 1996:41).

#### **2.4.2 Konsep Kepuasan**

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan

mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan yang sesungguhnya dirasakan pelanggan sebenarnya adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas produk tersebut. Di dalam mengevaluasi kualitas suatu produk atau jasa, pelanggan akan menilai berbagai atribut (dimensi kualitas pelayanan dan dimensi kualitas produk).

Pada dasarnya tujuan dari perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan atau konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat antara lain hubungan yang harmonis antara pelanggan dan perusahaan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan ada berbagai macam definisi yang disampaikan oleh para pakar mengenai kepuasan pelanggan antara lain:

1. Day dalam Tjiptono (1996)

Kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

2. Kotler (1997) dalam Lupiyoadi (2005)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Berdasarkan kedua definisi tersebut, maka dapat diketahui adanya kesamaan tentang komponen kepuasan pelanggan yaitu harapan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan-harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang dibeli

(Tjiptono, 1996:147).

Ada dua faktor yang sangat menentukan kepuasan konsumen yaitu harapan pelanggan dan kinerja yang mereka rasakan. Konsumen akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*), harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan kinerja produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen.

Maka pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk dan jasa yaitu dengan membandingkan kinerja yang pelanggan rasakan dengan suatu tingkat harapan pelanggan yang telah dipersepsikan terlebih dahulu. Apabila pelanggan merasa puas maka akan menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tersebut yang dapat mendorong kemungkinan dilakukannya pembelian ulang atas produk.

Menurut Tjiptono (1996:161), ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Strategi *Relationship Marketing*

Merupakan strategi dimana suatu transaksi antara penjual dan pembeli berkelanjutan dan tidak berakhir setelah proses penjualan selesai. Dengan kata lain terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus.

2. Strategi *Superior Customer Service*

Merupakan strategi dimana perusahaan berorientasi untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan yang menggunakan strategi ini, akan memperoleh manfaat yang sangat besar dari pelayanan yang lebih baik. Meskipun pada akhirnya strategi ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia (SDM), dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan superior.

3. Strategi *Uncoditional Service guarantee*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi kebijakan program penyempurnaann mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi atau jaminan dalam hal ini mutlak dirancang untuk meringankan resiko atau kerugian pelanggan, dalam hal yang tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayar oleh pelanggan.

4. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas. Kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang penting bagi terwujudnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan .Karena semakin lama keluhan ditangani, maka pelanggan akan berpikir bahwa perusahaan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semua pihak yang ada dalam perusahaan berhak dan wajib turut campur dalam penanganan keluhan terutama pihak manajemen puncak.

5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*. Dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6. Menerapkan *Quality Function Deployment*

Strategi ini untuk merancang proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, QFD berusaha menerjemahkan apa yang

dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga mencapai efektivitas maksimum. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk secepat mungkin.

Setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh beberapa manfaat pokok sebagai berikut (Tjiptono, 2005):

1. Reputasi perusahaan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk/jasa perusahaan.
4. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan
5. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.

### **2.4.3 Cara Mengukur Kepuasan**

Menurut Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi, mengukur dan memantau kepuasan pelanggan perusahaan. Kotler (2004) dalam Tjiptono & Chandra (2005) mengemukakan beberapa metode yang bisa digunakan yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientansi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan kritik dan saran, pendapat serta keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di

tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain mengingat zaman sekarang teknologi sudah maju sekarang perusahaan-perusahaan dapat membuat *account* di jejaring sosial dan mengirimkan keluhan atau dapat melalui *e-mail*.

2. *Ghost Shopping* (Belanja samaran)

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Hilang)

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

#### **2.4.4 Indikator Kepuasan Pasien**

Adapun Menurut Umar (2005) menyebutkan bahwa terdapat lima indikator kepuasan pasien yang perlu diperhatikan:

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan puas jika hasil evaluasi yang mereka lakukan menunjukkan bahwa produk yang mereka konsumsi berkualitas tinggi.

## 2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik akan memuaskan setiap pelanggan yang datang.

## 3. Faktor Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan percaya bahwa orang lain akan terkejut dengan pelanggan tersebut ketika mereka menggunakan merek tertentu yang bernilai tinggi.

## 4. Harga

Produk dengan kualitas yang sama namun dengan harga jual yang lebih rendah akan memberikan nilai lebih bagi pelanggan.

## 5. Biaya dan kemudahan mendapat produk atau jasa

Tingkat kenyamanan dan efisiensi saat mendapatkan produk atau layanan juga menjadi salah satu hal yang paling dihargai pelanggan.

## **2.5 Hubungan Antar Variabel**

### **2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Kualitas pelayanan menunjukkan seberapa baik tingkat pelayanan yang ditawarkan dapat memenuhi harapan pelanggan. Saat pasien merasa sangat nyaman, mereka cenderung antusias dan fokus menyelesaikan pengobatannya. Pasien yang bermotivasi positif cenderung lebih produktif karena mereka sudah siap untuk merasa nyaman, ramah dan baik hati.

Hasil penelitian Rahmawati Nur'aeni, Asyiah Simanjorang, Jamaluddin (2020) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatkan mutu pelayanan dapat memaksimalkan kepercayaan pasien. Penelitian sebelumnya Amelia Tri Utami, Hadi Ismanto, Yuni Lestari (2013) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.



### **2.5.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien**

Fasilitas yang diberikan kepada pasien, berupa seperti ruangan bersih, dan nyaman, dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Ketika pasien merasa dibayar secara adil dan sepadan, pasien akan cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen untuk melakukan check-up dengan baik. Fasilitas yang memadai juga dapat meningkatkan jumlah pasien, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Namun, penting untuk diingat bahwa fasilitas hanyalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, dan faktor lain harus dipertimbangkan.

Penelitian oleh Steffi Mongkaren (2013) fasilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien RS Adevnt Manado. Variabel fasilitas yang diberikan kepada pasien atas kenyamanan. Disisi lain, pemebrian fasilitas yang sesuai, juga dapat memberikan nilai baik terhadap peningkatan kepuasan. Penelitian terbaru Aji Prasajo (2017) fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menyoroti pentingnya memberikan fasilitas yang memuaskan bagi pengunjung/pasien.

### **2.5.3 Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien**

Kinerja Perawat yang baik dan menggembirakan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, adapun faktor-faktor seperti loyalitas, ramah, serta memberikan pelayanan yang terbaik dapat mempengaruhi Kepuasan. Kinerja Perawat yang positif, inklusif dan kolaboratif menciptakan rasa nyaman yang tinggi bagi pelanggan/pasien.

Muh Agung W, Muzakir, Gunawan(2016) Kinerja keperawatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara khusus ditemukan bahwa mampu meberikan yang terbaik untuk pelayanannya. Penlitian selanjutnya Akto Yudowaluy (2022) Kinerja perawat sangatlah berpengaruh signifikan secara simultan dengan varibel 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.

#### **2.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien**

Kualitas Pelayanan, fasilitas dan kinerja perawat tidak dapat dipisahkan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ketiganya saling berhubungan dan memiliki pengaruh satu sama lain. Sebagai contoh, kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien, tetapi apabila fasilitas yang tidak memadai/terpenuhi akan mengurangi efek positif dari kualitas pelayanan. Di sisi lain, kinerja perawat yang buruk dapat menurunkan kualitas pelayanan dan fasilitas, meskipun mereka memiliki fasilitas yang memadai/terpenuhi. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan ketiga faktor tersebut secara bersama-sama dan menciptakan sinergi di antara ketiganya, sehingga kepuasan pasien dapat meningkat secara holistik.

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, Muhamad Rifa'I & Cahyo Sasmito (2018) Hasil penelitian menunjukkan hasil analisis didapatkan nilai F hitung (206,590) > F kritis (2,47) Kesimpulannya yaitu kualitas pelayann, fasilitas, harga, citra institusi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.

#### **2.6 Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini penulis mencantumkan beberapa penelitian terdahulu, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Amelia Tri Utami, Hadi Ismanto & Yuni Lestari (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	Jenis Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah studi kasus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel Tangibles (X1), Reliability (X2), Assurance (X3), Responsiveness (X4) & Empaty (X5) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2	Aji Prasajo (2017)	Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan & Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit gigi & mulut Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wijaya Kediri	Jenis Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif	Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wijaya Kediri.</li> <li>2. Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wijaya Kediri.</li> <li>3. Ada pengaruh signifikan aksesibilitas terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wijaya Kediri</li> <li>4. Ada pengaruh signifikan fasilitas, kualitas pelayanan &amp; aksesibilitas terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wijaya Kediri.</li> </ol>
3	Widya Agustin Setyawati, Muhamad	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas,	Jenis penelitian ini menggunakan penelitian	Berdasarkan penelitian ini kualitas pelayanan, fasilitas, harga & citra insitusi berpengaruh secara simultan

No	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
	Rifa'i, Cahyo Sasmito (2018)	Harga & Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien.	kuantitatif	terhadap kepuasan pasien. untuk hasil analisis didapatkan nilai f hitung (206,590) > f kritis (2,47) jadi hipotesis nil ditolak, kesimpulannya yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, harga, citra insitusi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.
4	Steffi Mongkaren (2013)	Fasilitas & Kualitas pelayanan pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Fasilitas dan Kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado. RS Advent Manado selalu meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Fasilitas yang menunjang dan pelayanan yang lebih baik menciptakan kepuasan pelanggan
5	Jarliyah Harfika & Nadya Abdullah (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan & Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya.	Jenis penelitian ini ialah penelitian asosiatif	Berdasarkan hasil penelitian ini kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya dengan demikian terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayann (X1) dan fasilitas (X2) Terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.
6	Abrao Punef, Fran	Pengaruh Kinerja	Jenis penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

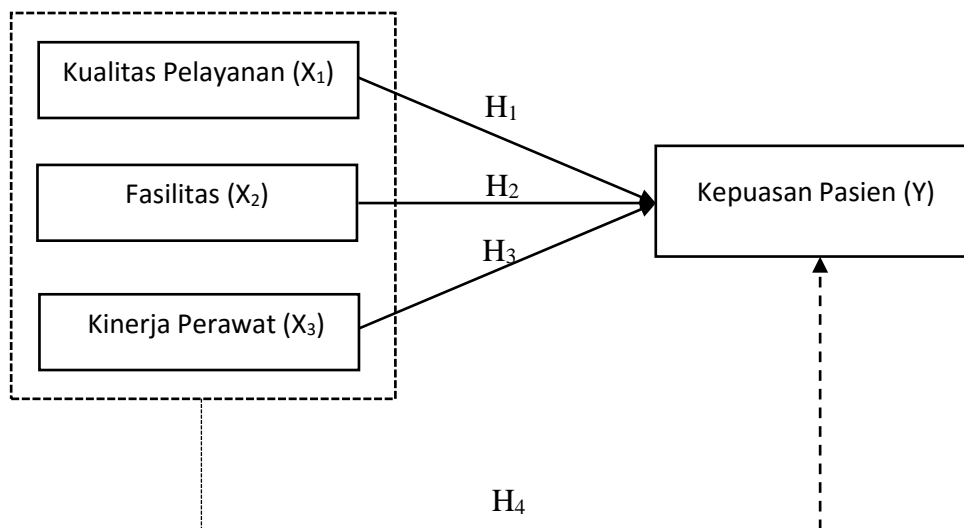
No	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
	i Salesman & Akto Yudowaluyo (2022)	Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan dipasir Panjang Kota Kupang	yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.	pengaruh yang signifikan ( $\rho = 0,002$ ) antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien pelaksana dipuskesmas pasir panjang kota kupang. didapatkan seluruh responden kinerja perawat berada dala kategori baik begitupun dengan kepuasan pasien.
7	Angga Adi Saputra (2018)	Pengaruh fasilitas & kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.	Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan alat analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat variabel fasilitas (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) secara simultan bersama-sama) hal ini ditunjukkan dari uji hipotesis uji F hitung sebesar $79,225 > F$ tabel sebesar 3,07 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama – sama mempengaruhi kepuasan (Y). uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial.
8	Rahmawati Nur'aeni, Asyiah Simanjorang, Jamaluddin (2020)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah	Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian	Penelitian ini juga Mempengaruhi dari penelitian dapat diketahui bahwa Tangible (wujud nyata), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance

No	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
		Sakit Izza Karawang	kuantitatif dengan menggunakan metode survei	(jaminan) dan Empathy (empati) merupakan variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Disarankan kepada Rumah Sakit Izza Karawang dapat meningkatkan mutu pelayanan dapat memaksimalkan kepercayaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan
9	Muh Agung W, Muzakir, Gunawan (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, fasilitas & minat terhadap kepuasan pasien	Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa item-item variabel kualitas pelayanan keperawatan (X1), fasilitas (X2), Minat (X3) dan kepuasan pasien (Y) mempunyai koefisien alpha lebih besar dari $R_{tabel}$ yaitu 0,60 dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan untuk variabel variabel kualitas pelayanan keperawatan (X1), fasilitas (X2), minat (X3) dan kepuasan pasien (Y) adalah $R_{tabel}$ .
10	Syafri Ronaldi, Salfadri, Rizka Hadya (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan & fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman.	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <ol style="list-style-type: none"> <li>1. variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Pariaman.</li> <li>2. Variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Pariaman.</li> <li>3. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh</li> </ol>

No	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
				dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Pariaman.
11.	Juli Prastyorini Mudayat, Cahyo Alim Ramadhan (2023)	Enhancing Customer Satisfaction In Logistics Services: The Impact Of Service Quality And Trust	Kualitas Pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)	Menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1). Koefisien determinasi (R <sup>2</sup> ) dihitung sebesar 0,749 yang menunjukkan bahwa 74,9% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh gabungan pengaruh kualitas layanan & kepercayaan.

Sumber: Jurnal atau Penelitian Terdahulu (2023)

## 2.7 Kerangka Berfikir



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Sumber: data diolah (2023)

Keterangan:

—————→ : Secara Parsial

-----→ : Secara Simultan

## 2.8 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015:96), hipotesis adalah tanggapan sementara terhadap suatu rumusan penelitian. Ketika rumusan masalah penelitian telah dinyatakan sebagai kalimat pertanyaan. Berdasarkan uraian rumusan masalah dan gambaran kerangka yang telah dikemukakan, maka hipotesis atau dugaan sementara yang akan diambil dalam penelitian ini, sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre.

H<sub>2</sub> : diduga bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre.

H<sub>3</sub> : diduga bahwa kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre.

H<sub>4</sub> : diduga Kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang mempelajari populasi atau sampel tertentu dan mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen penelitian dan analisis statistik untuk menguji hipotesis. Menurut Sugiyono (2017:8), Penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan filosofi positivisme yang digunakan dengan populasi atau sampel tertentu dan mengumpulkan informasi dengan menggunakan alat penelitian kuantitatif/statistik.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian kuantitatif yang memadukan penelitian rumusan masalah untuk mengkaji atau menggambarkan situasi sosial yang telah dipelajari secara rinci dan mendalam. Tujuan dari jenis penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta atau karakteristik suatu populasi atau wilayah tertentu.

#### **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **3.2.1 Populasi Penelitian**

Populasi menurut Sugiyono (2017:80) adalah suatu bidang umum yang terdiri dari benda-benda atau objek-objek dengan sifat dan karakteristik tertentu yang telah diidentifikasi oleh para ilmuwan untuk dipelajari dan dari situlah ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya yang telah melakukan medical ini adalah 93 Orang yang diperoleh dari jumlah pasien bulan May

sampai July. Apabila pasien tidak memungkinkan untuk mengambil surat keterangan maka, dapat diwakili oleh keluarga pasien.

**Tabel 3. 1 Populasi Penelitian**

No	Bulan	Pasien Medical
1	May	497
2	June	378
3	July	405
	<b>Total Pasien Selama 3 Bulan</b>	<b>1.280</b>

Sumber: Klinik Oilia Medical Centre Surabaya (2023)

### 3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81), sampel penelitian adalah sebagian dari populasi dan ciri-cirinya. Jika populasinya besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada dalam populasi tersebut, misalnya karena keterbatasan biaya dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Penarikan sampel akan menggunakan beberapa teknik pengambilan sampel yang berbeda yaitu random sampel atau *simpel random sampling*. Menurut Sugiyono (2013:120), dikatakan Sederhana (mudah) karena sampel anggota populasi bersifat acak, tanpa mempertimbangkan strata populasi yang ada. *Simpel random sampling* ialah teknik yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel .

Untuk melakukan besarnya sampel dilakukan melalui pendekatan statistik dengan menggunakan rumus Solvin:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

$e$  = presentase ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

Adapun jumlah sampel penelitian ini adalah:

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

$$n = \frac{1.280}{1 + 1.280(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.280}{1 + 1.280(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.280}{13,80} = 92,75 = 93$$

Sehingga didapatkan sampel sebanyak 93 pasien yang akan dijadikan sampel penelitian ini. dalam pengambilan sampel ini dilakukan pembatasan kriteria kelompok pasien umum yang dapat menjadi sampel penelitian, yakni sebagai berikut:

1. Pasien bukan karyawan atau keluarga karyawan klinik.
2. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik.
3. Pasien pernah berkunjung selama 3 bulan (May, Juni dan Juli) ditahun 2023.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian berlangsung dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka mengumpulkan data yang dibutuhkan sebagai penguat bukti nyata dalam penulisan. Adapun lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya yang beralamat di Jl. Perak Timur No.40, Kota Surabaya.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apa pun yang dipilih peneliti untuk diteliti guna memperoleh informasi yang dapat diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2006:60). Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari tiga kelompok utama, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Berikut pengukuran masing-masing variabel yang diusulkan dalam penelitian ini, yang terdiri dari:

#### 1. Kepuasan Pasien (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dan variabel ini ditunjukkan dengan huruf Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Kepuasan Pasien dioperasionalkan sebagai jumlah dan dapat diukur sebagai jumlah unit yang dalam periode waktu tertentu. Misalnya, kepuasan pasien dapat diukur dengan menghitung jumlah yang telah melakukan medical yang sesuai per bulan atau setahun.

Indikator produkti yang digunakan (Umar, 2005):

- a. Kualitas Produk
- b. Kualitas Pelayanan
- c. Faktor Emosional
- d. Harga

#### 2. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat dan variabel ini ditunjukkan dengan huruf X. Variabel dependen pertama dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ). Skala peringkat ini terdiri dari pernyataan pasien yang diminta untuk menunjukkan seberapa besar mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan ini. Contoh, skala peringkat dapat mencakup pernyataan dan pasien diminta untuk menilai sejauh mana pernyataan ini tentang pelayanan mereka.

Indikator kualitas pelayanan yang digunakan (Prasuraman, Zeithaml & Berry, 2015):

- a. Keandalan
- b. Daya Tanggap
- c. Jaminan
- d. Empati
- e. Bukti Fisik

### 3. Fasilitas ( $X_2$ )

Variabel dependen pertama dalam penelitian ini adalah Fasilitas ( $X_2$ ). Saat fasilitas, diperhitungkan dengan kenyamanan yang dirasakan oleh pasien sebagai imbalan atau skala peringkat yang menilai kepuasan pasien. Jumlah yang dilayanin dapat diukur secara objektif, seperti total pasien bulanan atau jumlah setahun. Namun, fasilitas dapat dinilai menggunakan skala peringkat yang mengukur seberapa puas pasien dengan kompensasi yang mereka terima.

Indikator fasilitas yang digunakan (Tjiptono, 2008):

- a. Pertimbangan /Perencanaan Spasial
- b. Perencanaan Ruang
- c. Perlengkapan/Perabotan
- d. Tata Cahaya Warna
- e. Permintaan dan Persediaan

### 4. Kinerja Perawat ( $X_3$ )

Variabel dependen pertama dalam penelitian ini adalah Kinerja Perawat ( $X_3$ ). Kinerja Perawat dioperasionalkan dengan ukuran yang mencerminkan kondisi pelayanan ditempat kerja, hubungan antar karyawan dan lingkungan kerja sekitar. Contohnya, kondisi pelayanan ditempat kerja dapat diukur dengan memantau tingkat ramah,loyalitas,dan sabar. Hubungan karyawan dapat diukur dengan mengumpulkan informasi tentang kerja sama dan komunikasi karyawan.

Indikator kinerja perawat yang digunakan (Nursalam, 2017):

- a. *Caring*
- b. Kolaborasi
- c. Kecepatan
- d. *Empati*
- e. *Courtesy*
- f. *Sincerity*

### **3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Kuncoro (2013:145) data kuantitatif adalah data yang diukur dalam skala numerik (angka), yang dapat dibagi menjadi data interval dan data rasio. Adapun sumber data yang akan diambil ini terdiri dari:

1. Data primer, data yang akan penulis kumpulkan langsung dari hasil penyebaran kuisisioner kepada responden.
2. Data sekunder, merupakan data atau informasi yang penulis peroleh dari Klinik Oilia Medical Centre Surabaya antara lain memperoleh informasi tentang jumlah pasien, nama perusahaan, jenis medical check-up.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang akan digunakan penulis untuk mendapatkan data penelitian ini antara lain:

1. Kuisisioner

Informasi yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner, yang mana peneliti terlibat langsung dalam mengumpulkan informasi dari para partisipan atau yang disebut dengan data primer. Menurut Sugiyono (2018:193), Data primer merupakan sumber informasi yang memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Selain itu peneliti mengumpulkan informasi mengenai topik tersebut secara langsung

dengan cara menyebarkan kuisioner yang diberikan langsung kepada responden yang menjadi sampel, kuisioner yang diberikan kepada responden berisikan beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh responden dan tujuannya adalah untuk mengukur kuisioner yang diberikan kepada responden yang disurvei yang tujuannya untuk mengukur pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

Kuesioner akan diberikan kepada responden menggunakan metode pengukuran Likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Masing-masing dari keempat alternatif jawaban tersebut diberi bobot nilai (poin) sebagai berikut: sangat setuju (5), sangat setuju (4), Setuju (3), Ragu-ragu (2), Tidak setuju dan sangat tidak setuju (1).

## 2. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2012), studi kepustakaan adalah kajian teori, referensi dan literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai-nilai dan norma-norma yang terbentuk dalam situasi sosial yang dipelajari. Penelitian sastra adalah suatu teknik pengumpulan informasi dan pengetahuan dengan membaca literatur atau sumber tertulis seperti buku, penelitian terdahulu, artikel, jurnal, dokumen, laporan dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

## 3. Pengamatan (Observasi)

Observasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengamati secara langsung suatu objek tertentu dengan tujuan memperoleh informasi yang berkaitan dengan objek tersebut. Menurut Sugiyono (2018:229), Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri khusus dibandingkan dengan teknik lainnya. Pengamatan tidak hanya terbatas pada manusia saja, namun juga pada objek alam lainnya. Pengamatan langsung atau observasi dalam penelitian ini akan melalui pemantauan langsung terhadap kepuasan pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara memperoleh pengetahuan dan informasi dalam bentuk buku, arsip, bab tertulis dan gambar dalam bentuk laporan dan data pendukung penelitian. Menurut Sugiyono (2015:329), dokumentasi adalah suatu cara memperoleh dan mengambil informasi baik berupa buku, arsip, dokumen, gambar tertulis maupun gambar dalam bentuk laporan dan informasi untuk menunjang penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dan kemudian memverifikasi data. Data-data yang akan diperlukan dalam penelitian ini yaitu, gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, data kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

### 3.7 Teknik Analisis Data

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas kuesioner (Ghozali, 2016). Suatu survey dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (item terkoreksi dan nilai korelasi total pada keluaran *Cronbach's alpha*) dengan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$  nilai  $r_{tabel}$ . Jumlah sampel ( $n$ ) adalah 100 dan taraf signifikansinya adalah 0,05.

Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan memiliki korelasi positif, objek atau kueri tersebut valid. Dengan kata lain, item yang dipertanyakan dikatakan valid jika skor item pertanyaan memiliki korelasi positif dengan total skor variabel.

#### 3.7.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk item-item pertanyaan yang dianggap valid. Tes ini mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk (Ghozali, 2016). Kuesioner dapat diandalkan atau dapat dipercaya jika tanggapan terhadap pernyataan konsisten atau stabil



dari waktu ke waktu. Suatu variabel dianggap reliabel jika *Cronbach alpha* > 0,6.

### 3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018), Uji hipotesis klasik merupakan langkah pertama yang digunakan sebelum analisis regresi linier berganda. Uji ini dilakukan untuk memastikan bahwa koefisien regresi tidak bias dan konsisten serta memiliki ketepatan estimasi. Uji hipotesis klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas.

#### 1. Uji Normalitas

Nugroho (2005:18) menjelaskan bahwa data survei yang baik berdistribusi normal, untuk menguji ada atau tidaknya distribusi normal, distribusi kumulatif ini dapat dilihat dengan membandingkan kurva probabilitas normal dan distribusi normal. Data normal membentuk garis diagonal lurus dan menggambarkan data relatif terhadap garis diagonal. Ghozali (2009:10) menjelaskan bahwa jika sebaran data normal, maka garis yang menggambarkan data sebenarnya mengikuti garis diagonal. Menurut Ghozali (2006:112), dasar proses pengambilan keputusan dalam menentukan normalitas adalah:

- a. Jika data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau plot histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar menjauhi garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, atau plot histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selain itu, cara lain untuk mengecek distribusi normal data adalah dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogorov Smirnov*. Hasil analisis ini kemudian dibandingkan dengan nilai kritisnya. Uji

normalitas dapat dilakukan dengan melihat besaran *Kolmogorov Smirnov* dengan kriteria uji sebagai berikut:

- a. Angka signifikan (Sig)  $> \alpha = 0,05$ , maka data berdistribusi normal.
- b. Angka signifikan (Sig)  $< \alpha = 0,05$ , maka data tidak berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui apakah ada variabel bebas dalam satu model Nugroho (2005:58) yang memiliki kemiripan dengan variabel bebas lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi atau kesamaan antar variabel independen. Ghozali (2009:95) mengemukakan bahwa mengidentifikasi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. VIF (*Variance Inflation Factor*) dan tolerance  
Pedoman suatu model regresi yang bebas multiko adalah memiliki angka tolerance di atas ( $>$ ) 0,1 dan mempunyai nilai VIF di bawah ( $<$ ) 10.
- b. Mengkolerasikan antara variabel independen, apabila memiliki korelasi yang sempurna (lebih dari 0,5), maka terjadi problem multikolinieritas demikian sebaliknya.

## 3. Uji Heterokedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varian pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Jika varian dari residual dilestarikan dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain, ini disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak memiliki heteroskedastisitas.

Singgih Santoso (2005:210) mengemukakan pendeteksian heteroskedastisitas, yaitu mencari ada tidaknya pola tertentu dalam sebaran. Kriteria keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik (titik) yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas dan skor tersebar di atas dan di bawah nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 3.7.4 Uji Linearitas

Menurut Sugiyono & Susanto (2015:323), uji linearitas dapat menentukan apakah variabel dependen dan variabel independen memiliki hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dapat dilakukan dengan *test of linearity*. Kriteria yang digunakan adalah nilai  $\leq 0,05$  berarti terdapat hubungan linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Tujuan uji linearitas adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antara variabel dependen dengan masing-masing variabel independen yang diuji. Jika model tidak memenuhi persyaratan linieritas, maka model regresi linier tidak dapat digunakan.

#### 3.7.5 Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan model analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen untuk setiap kenaikan atau penurunan variabel independen, perubahan yang akan mempengaruhi variabel dependen (Sugiyono, 2012:270). Hubungan antara variabel-variabel tersebut dapat digambarkan dengan persamaan berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana:

Y : Kepuasan Pasien

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1$  : Koefisien Regresi variabel Kualitas Pelayanan

$\beta_2$  : Koefisien Regresi variabel Fasilitas

$\beta_3$  : Koefisien Regresi variabel Kinerja Perawat

$X_1$  : Kualitas Pelayanan

$X_2$  : Fasilitas

$X_3$  : Kinerja Perawat

$\varepsilon$  : Standar error, kesalahan baku

### 3.7.6 Uji Hipotesis

Tujuan membangun uji hipotesis adalah untuk mengetahui korelasi antara kedua variabel yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan penggunaan jasa diperiksa dengan bantuan perhitungan statistik. Hipotesis adalah pernyataan yang menggambarkan hubungan antara dua variabel yang terkait dengan kasus tertentu dan merupakan asumsi sementara yang harus diuji kebenaran asumsi yang dibuat dalam penelitian dan berguna untuk efektivitas dan efisiensi proses penelitian. Menurut Sugiyono (2014:159), hipotesis adalah tanggapan sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran hipotesis harus dibuktikan dengan data yang terkumpul. Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji t, uji F dan koefisien determinan.

#### 1. Uji T (Parsial)

Tujuan uji-t (t-test) adalah untuk melihat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen individu, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan (dalam regresi berganda). Uji t-statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual menjelaskan variasi dalam variabel dependen.

## 2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji uji kecocokan yang menunjukkan variasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada waktu yang sama. Uji F-statistik pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau dependen dalam model secara simultan mempengaruhi variabel dependen/dependen.

### **3.7.7 Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )**

Tujuan koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah untuk mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variasi variabel dependen (Imam Ghozali, 2006). Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti bahwa variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dalam variabel terikat. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

## **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 kooordinasi 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 Oilia 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 sebagai 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 <sub>1.1</sub>	0,649	0,265	Valid
X <sub>1.2</sub>	0,703	0,265	Valid
X <sub>1.3</sub>	0,693	0,265	Valid
X <sub>1.4</sub>	0,664	0,265	Valid
X <sub>1.5</sub>	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 <sub>1</sub>	0,672	0,265	Valid
Y <sub>2</sub>	0,683	0,265	Valid
Y <sub>3</sub>	0,713	0,265	Valid
Y <sub>4</sub>	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 Ghazali (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 <sub>1</sub> )	0,693	0,60	Reliabel
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	0,603	0,60	Reliabel
Kinerja Perawat (X <sub>3</sub> )	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

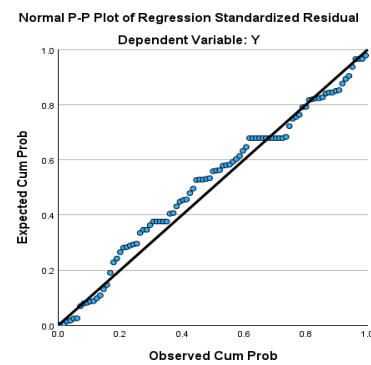
##### 1. Uji Normalitas

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-parametrik *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 <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.33505645
Most Extreme Differences	Absolute		.086
	Positive		.057
	Negative		-.086
Test Statistic			.086
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.083
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	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

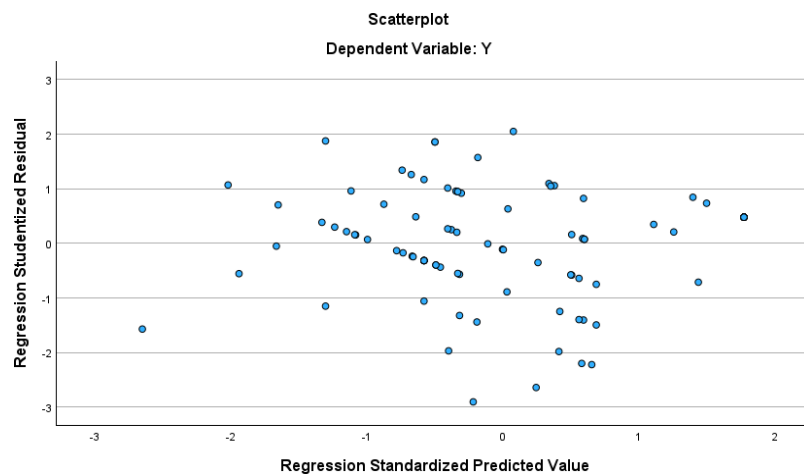
Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1. (Constant)	1.417	.833		1.701	.092		
Kualitas Pelayanan	.186	.056	.256	3.290	.001	.361	2.773
Fasilitas	.222	.054	.285	4.116	<.001	.455	2.196
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 Peayanan	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**

Coefficients <sup>a</sup>							
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)

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

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1$  : Koefisien Regresi variabel Kualitas Pelayanan

$\beta_2$  : Koefisien Regresi variabel Fasilitas

$\beta_3$  : Koefisien Regresi variabel Kinerja Perawat

X<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> : Fasilitas

X<sub>3</sub> : Kinerja Perawat

$\varepsilon$ : Standar error, kesalahan baku

Hasil pengujian regresi linier berganda menunjukkan persamaan dimana koefisien regresi ketiga variabel independen ( $\beta_1, \beta_2$ , dan  $\beta_3$ ) 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 (X<sub>1</sub>) sebesar 0,816 artinya jika variabel kualitas pelayanan 1% maka variabel kepuasan pasien meningkat 0,816.
3. Nilai koefisien fasilitas (X<sub>2</sub>) sebesar 0,222 artinya jika variabel meningkat 1% maka variabel kepuasan pasien meningkat 0,222.
4. Nilai koefisien kinerja perawat (X<sub>3</sub>) 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.

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

$$= 1,986$$

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 inndependen 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  $\beta_1$  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  $\beta_1$  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  $\beta_1$  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)**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	252.493	3	84.164	135.211	<,001 <sup>b</sup>
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  $f_{\text{hitung}}$  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<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 <sup>a</sup>	.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 R<sup>2</sup>* 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 H<sub>1</sub> 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 H<sub>2</sub> 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.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien medical check-up (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya. Dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $3,290 > t_{tabel}$  sebesar  $1,986$  dengan nilai signifikansi  $0,015$  lebih kecil dari  $0,05$  dan koefisien regresi bernilai positif  $0,186$  artinya, menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien medical check-up.
2. Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien medical check-up (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya. Dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $4,116 > t_{tabel}$  sebesar  $1,986$  dengan nilai signifikan  $0,001$  lebih kecil dari  $0,05$  dan koefisien regresi bernilai positif  $0,222$  artinya, menunjukkan bahwa semakin tinggi Fasilitas maka semakin tinggi kepuasan pasien medical check-up.
3. Variabel Kinerja Perawat ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien medical check-up (Y) pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya. Dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $5,352 > t_{tabel}$  sebesar  $1,986$  dengan signifikan  $0,005$  lebih kecil dari  $0,05$  dan koefisien regresi bernilai positif  $0,78$  artinya, menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja perawat pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya artinya, menunjukkan bahwa semakin baik kinerja perawat maka dapat dikatakan semakin tinggi kepuasan pasien medical check-up.
4. Dari Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ), dan Kinerja Perawat ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif secara bersamaan

(simultan) terhadap kepuasan pasien medical check – up pelaut pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya (Y). Menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien medical check-up. Hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan  $F_{hitung}$  sebesar  $5,352 > F_{tabel}$  sebesar  $2,706$  Dari ketiga variabel yang memiliki hubungan paling dominan dalam kepuasan pasien medical check-up yaitu variabel kinerja perawat ( $X_3$ ). Hal ini dikarenakan berpotensi dan dapat meningkatkan kepuasan pasien (Y).

## **5.2 Saran**

Beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan dan penelitian lebih lanjut adalah:

### **5.2.1 Bagi Klinik Oilia Medical Centre Surabaya**

Klinik dapat menerapkan dan memperbarui kebijakan yang komprehensif, antara lain dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengakuan pasien, memperbaiki fasilitas yang lebih berkualitas dan nyaman terhadap pasien, serta menciptakan kinerja perawat yang tanggap dan ramah. Dengan mengoptimalkan interaksi positif antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat, klinik dapat memotivasi kepuasan pasien yang tinggi dan berkelanjutan.

### **5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lebih bervariasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, kinerja perawat. Adapun faktor-faktor seperti kepemimpinan, dorongan atasan, memberikan akan pengaruh terjadinya peningkatan kepuasan pasien secara berskala.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arias, K. M. (2010). *Investigasi dan Pengendalian wabah di fasilitas pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Fisik, B. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs pada rumah sakit rehabilitasi medik Kabupaten Aceh Timur*.
- Nafisah, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rs. Bunda Surabaya*. Diss. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).
- Hasnidar, H., Sarti, S., & Rahman, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Masa Social Distancing di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu*. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(2), 477-486.
- Indraswara, Yahya. (2021). "Peranan Pentingf Fasilitas Kesehatan Masyarakat di Indonesia".
- Indriaty, D. R. (2010). *Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien*. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*.
- Muzakir, M., & Gunawan, B. I. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSU Wisata Uit Makassar*. *Jurnal Mirai Management*, 2(1), 30-44.
- Nardiyantoro, S. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang*. *Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*.
- Nur'aeni, R., & Simanjorang, A. (2020). *Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit izza karawang*. *Journal of healthcare technology and medicine*, 6(2), 1097-1111.

- Prastyorini, J., Mudayat, M., & Ramadhan, C, A. (2023). Enhancing Customer Satisfaction in Logistics Service: The Impact of Service Quality and Trust. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*,18(3)
- Punef, A. (2022). Pengaruh Kinerja Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Pasir Panjang Kota Kupang. *CHMK Applied Scientific Journal*, 5(1), 36-45.
- Ronaldi, Syafri, and Rizka Hadya. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pariaman." *Matua Jurnal* 4.1: 29-38.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 3(2), 72-89.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien. *Madani jurnal politik dan sosial kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.
- Tarjono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). *Jurnal Ekonomak*, 8(3), 39-63.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## Lampiran 1 Permohonan Ijin Penelitian Skripsi



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN  
**STIAMAK BARUNAWATI**

Jl. Perak Barat 173 Surabaya  
Website : [www.stiamak.ac.id](http://www.stiamak.ac.id)

Telp. (031) 3291096  
E-mail : [info@stiamak.ac.id](mailto:info@stiamak.ac.id)

Nomor : SKL / 99 / STIAMAK / IV / 2023  
Klasifikasi : Biasa  
Lampiran :-  
Perihal : Permohonan ijin penelitian Skripsi

Surabaya, 18 April 2023

Yth. Kepala Cabang  
Klinik Oilia Medical Centre Surabaya  
di

### SURABAYA

1. Sehubungan dengan Kalender Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya Tahun 2022/2023, dan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan mahasiswa STIAMAK Barunawati Surabaya, untuk kepentingan dimaksud STIAMAK Barunawati menugaskan para mahasiswa Semester akhir untuk melaksanakan penelitian dan menyusun laporan Tugas Akhir/Skripsi.
2. Tersebut butir 1 di atas, bersama ini mohon perkenan Bapak/Ibu memberikan ijin kepada mahasiswa kami, atas nama:
  - a. Nama : Ellen Oktaviana
  - b. NIM : 19110029

Untuk melaksanakan Penelitian di perusahaan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun jadwal pelaksanaan penelitian mahasiswa kami dapat menyesuaikan kesiapan Perusahaan.

3. Demikian atas perhatian dan persetujuannya kami mengucapkan terima kasih.

STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA  
KETUA

  
Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT

NIDK. 8891880018

## Lampiran 2 Persetujuan Ijin Penelitian Skripsi



**OILIA MEDICAL CENTRE**

Head Office Klinik : Jl. Enggano Raya Blok C No. 11 O Tg. Priok, Jakarta Utara 14310 Indonesia  
Telp : (62-21) 43900564, 43900761 Fax : (62-21) 43900761 email : oilmc\_srl2@yahoo.co.id

Branch Office Klinik :  
• Jl. Susembada Barat XII No. 2 E (Blok Raya) Tg. Priok 14320, Jakarta  
Telp : (62-21) 260 6464 8  
• Jl. Rorotan IV No. 46 A Cincing, Jakarta Utara 14140 - Indonesia Telp : (62-21) 22 44 8 111  
• Jl. Perak Timur NO. 40 Surabaya Telp : (62-31) 9909 2647  
email : oilasurabaya@gmail.com

Website : [www.oilamedicalcentre-olmc.com](http://www.oilamedicalcentre-olmc.com)

### SURAT KETERANGAN

Surabaya, 25 April 2023

Nomor **022/IX/OLMC/2023**

Perihal: Balasan Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,  
STIAMAK Barunawati Surabaya  
Ditempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan izin penelitian Nomor: SKL/99/STIAMAK/IV/2023  
Tanggal 18 April 2023 dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : Ellen Oktaviana  
NIM : 19110029  
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diatas dapat kami terima dalam melaksanakan Penelitian di Perusahaan kami.  
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Klinik Oilia Medical Centre Surabaya



Ardhika D. Syahputra

### **Lampiran 3 Kuesioner Penelitian**

#### **KUESIONER**

#### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN KINERJA PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK OILIA MEDICAL CENTRE SURABAYA**

Kepada : Yth, Bapak/Ibu (Pasien) Klinik Oilia Medical Centre Surabaya

Yang terhormat para responden,

Perkenalkan nama saya Ellen Oktaviana, Mahasiswa STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati jurusan Administrasi Bisnis. Berikut saya sampaikan kuesioner penelitian untuk tugas akhir (skripsi) saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check –Up Pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya. Kuesioner ini saya perlukan untuk tugas akhir (skripsi) dan setiap informasi akan dijaga kerahasiannya. Oleh karena itu, disela-sela kesibukan Bapak/Ibu, saya mohon perkenankan kesediannya untuk mengisi kuesioner ini.

Atas perhatiannya Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

(Ellen Oktaviana)

## IDENTITAS RESPONDEN

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis kelamin:

1. Pria
2. Wanita

Usia:

1. 20 s/d 30 tahun
2. 31 s/d 40 tahun
3. 41 s/d 50 tahun

Pendidikan terakhir:

1. SMA/SLTA
2. Diploma
3. S1

Lainnya: \_\_\_\_\_

Lama bekerja: \_\_\_\_\_

### PETUNJUK:

1. Berikan tanda checklist (✓) pada pilihan yang tersedia, yang sesuai dengan pendapat Anda.
2. Kuesioner terdiri dari 20 pertanyaan dimana setiap pertanyaan terdapat kolom keterangan yang dapat Bapak/Ibu isi apabila dibutuhkan.
3. Dimohon kuesioner diisi sesuai dengan apa yang dirasakan, sesuai bobot yang saya berikan.

<b>Keterangan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**PERNYATAAN KUALITAS PELAYANAN (X<sub>1</sub>)**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)</b>						
<b>Keandalan</b>						
1	Perawat mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
<b>Daya Tanggap</b>						
2	Perawat memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti					
<b>Jaminan</b>						
3	Perawat memberikan sifat sopan , ramah , jujur, dan dapat dipercaya					
<b>Empati</b>						
4	Perawat memberikan perhatian kepada setiap pasien					
<b>Bukti Fisik</b>						
5	Tersedia fasilitas seperti tabung oksigen,tiang infus,kursi roda dll					

**PERNYATAAN FASILITAS (X<sub>2</sub>)**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Fasilitas (X<sub>2</sub>)</b>						
<b>Pertimbangan/perencanaan spasial</b>						
1	Tempat Klinik Oilia Medical Centre Surabaya ini sangatlah nyaman dan aman .					
<b>Perencanaan ruang</b>						
2	Fasilitas ruangan dalam Klinik Oilia Medical Centre Surabaya yang disediakan luas dan bersih.					
<b>Perlengkapan / perabotan</b>						
3	Perlengkapan yang ditawarkan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya sesuai dengan kebutuhan anda					
<b>Tata cahaya dan warna</b>						
4	Interior warna yang dipergunakan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya sangatlah bagus sehingga membuat rileks ketika berkunjung disini					
<b>Unsur pendukung</b>						
5	Fasilitas yang ditawarkan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya sangat lengkap seperti tempat ibadah ,kamar mandi,tempat ganti baju,dll					

**PERNYATAAN KINERJA PERAWAT (X3)**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Kinerja Perawat (X3)</b>						
<b>Standar Kinerja</b>						
1	Perawat Klinik Oilia Medical Centre Surabaya siap tanggap bila saya membutuhkan dan mudah di hubungi					
2	Perawat Klinik Oilia Medical Centre Surabaya bekerja sama dengan pasien dan keluarganya dalam menyelesaikan masalah					
3	Perawat Klinik Oilia Medical Centre Surabaya mendengarkan keluhan pasien dan perawat tidak acuh tak acuh					
4	Dalam memberikan pelayanan selalu cepat dan tepat					
5	Perawat Oilia Medical Centre Surabaya dan tim kesehatan lainnya sopan terhadap pasien, keluarga pasien.					
6	Perawat Klinik Oilia Medical Centre Surabaya selalu bertanggung jawab atas tindakan dan menjaga kerahasiaan pasien.					

**PERYATAAN KEPUASAN PASIEN (Y)**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Kepuasan Pasien (Y)</b>						
<b>Kualitas</b>						
1	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang tersedia.					
<b>Harga</b>						
2	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan oleh Klinik Oilia Medical Centre Surabaya					
<b>Kualitas Pelayanan</b>						
3	Saya merasa puas dengan kebersihan dan kerapian Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.					
<b>Faktor Emosional</b>						
4	Saya menyukai check - up diKlinik Oilia Medical Centre Surabaya karena cepat dan lebih modern.					



## Lampiran 4 Lembar Bimbingan



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN  
**STIAMAK BARUNAWATI**

Jl. Perak Barat 173 Surabaya  
Website : [www.stiamak.ac.id](http://www.stiamak.ac.id)

Telp. (031) 3291096  
E-mail : [info@stiamak.ac.id](mailto:info@stiamak.ac.id)

### LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI TAHUN 2023

Nama : ELLEN OKTAVIANA  
NIM : 19110029  
Tempat Penelitian : Klinik Orlia Medical Centre Surabaya  
Judul : Pengaruh Kualitas pelayanan, ganjitas dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien medical check-up pelaut pada Klinik orlia medical centre Surabaya.  
Pembimbing : MUDAYAT, MM

No.	Hari/ Tanggal	Bimbingan	Paraf
1.	Senin, 7-8-2023	Pengajuan Bab 1 dan 2	
2.	Rabu, 9-8-2023	Acc Bab 1 dan 2	
3.	Sabtu, 12-8-2023	Pengajuan Bab 3, 4 dan 5	
4.	Senin, 14-8-2023	Acc Bab 3, 4 dan 5	
5.	Jum'at, 16-8-2023	Acc Margin dan penulisan	

Mengetahui,  
Kaprosdi Ilmu Administrasi Bisnis

**SOEDARMANTO, SE, MM**

Surabaya, 05 Agustus 2023  
Mahasiswa

(Ellen Oktaviana)  
NIM: 19110029

## Lampiran 5 Hasil Olah Data Kuesioner

### VARIBELL KUALITAS PELAYANAN (X<sub>1</sub>)

X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1
4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	4	3	5	21
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25
3	4	3	4	4	18
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	5	23
4	3	3	4	4	18
5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
5	2	3	1	4	15
5	5	4	5	4	23
4	3	3	4	3	17
4	3	4	3	4	18
4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20

X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1
4	5	4	4	3	20
3	4	4	3	3	17
4	5	4	5	4	22
4	4	5	3	3	19
4	4	5	4	5	22
5	4	5	4	3	21
4	5	4	5	4	22
3	5	4	4	3	19
5	5	4	5	4	23
4	5	4	5	3	21
5	5	3	4	3	20
5	5	5	5	5	25
4	4	3	5	3	19
4	3	4	4	5	20
4	4	5	3	5	21
5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22
4	4	4	5	4	21
5	4	5	4	4	22
4	3	4	4	4	19
4	5	4	5	4	22
3	3	4	5	3	18
4	5	5	4	4	22
3	4	5	4	4	20
4	3	3	4	5	19
5	4	5	4	4	22
3	4	5	4	5	21
5	4	5	4	4	22
4	4	4	5	5	22
3	3	4	4	5	19
5	4	5	4	5	23
4	5	4	5	4	22
4	3	5	4	4	20
3	4	5	4	5	21
4	3	4	4	3	18
4	4	3	4	3	18
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24

X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	4	22
4	5	5	5	4	23
5	5	4	4	5	23
4	4	4	5	4	21
4	5	5	4	4	22
3	4	5	5	4	21
4	5	2	3	2	16
4	5	4	4	5	22
4	4	5	3	4	20
4	4	4	3	5	20
4	4	4	5	3	20
4	5	4	4	5	22
4	4	3	5	4	20
3	4	4	5	4	20
3	4	4	4	5	20

## VARIABEL FASILITAS (X<sub>2</sub>)

X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5	X2
5	4	5	4	4	22
5	5	4	5	5	24
5	4	5	5	4	23
4	5	5	3	4	21
4	4	4	4	5	21
4	5	5	3	4	21
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	4	18
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
2	4	5	5	1	17
4	5	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
3	3	4	2	3	15
5	5	5	4	4	23
4	4	5	4	4	21

X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5	X2
4	3	3	3	3	16
4	5	5	4	5	23
5	4	4	5	3	21
2	3	4	5	5	19
5	3	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
5	4	4	3	4	20
4	4	5	5	5	23
4	3	3	3	3	16
4	5	5	4	5	23
5	4	4	5	3	21
2	3	4	5	5	19
5	3	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
5	4	4	3	4	20
4	4	5	5	5	23
4	5	4	5	4	22
4	3	5	3	2	17
4	3	4	5	4	20
5	4	4	4	5	22
4	4	3	5	4	20
3	4	5	5	4	21
5	4	5	4	3	21
4	3	5	4	4	20
4	3	4	5	5	21
3	2	4	5	5	19
4	4	5	5	4	22
5	4	4	5	3	21
3	4	5	4	5	21
5	4	3	4	5	21
5	4	3	4	4	20
5	3	4	4	4	20
4	5	5	4	4	22
5	4	4	4	5	22
4	4	5	4	5	22
2	3	3	4	5	17
4	5	4	3	4	20
4	5	4	3	5	21
4	4	5	4	5	22
3	4	5	4	3	19

X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5	X2
5	4	3	3	4	19
5	4	5	4	5	23
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	22
5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	4	23
4	4	5	4	3	20
4	5	4	3	4	20
4	3	4	4	4	19
5	4	4	3	4	20
4	4	5	5	4	22
4	4	4	5	3	20
3	3	5	4	5	20
5	4	4	3	3	19
5	4	5	4	4	22
4	4	4	5	3	20

### VARIABEL KINERJA PERAWAT (X<sub>3</sub>)

X3-1	X3-2	X3-3	X3-4	X3-5	X3-6	X3
5	4	4	5	5	4	27
5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	4	29
5	4	5	4	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	4	5	5	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	4	23
5	5	5	5	5	5	30
4	3	4	3	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	3	4	3	4	3	21
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
4	4	5	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	3	5	3	5	1	21
4	4	4	5	5	5	27
3	4	4	4	4	4	23
4	4	3	4	3	4	22
1	3	3	2	5	3	17
4	4	4	4	2	4	22



X3-1	X3-2	X3-3	X3-4	X3-5	X3-6	X3
4	4	5	4	4	5	26
3	3	3	4	4	4	21
5	4	5	4	5	4	27
3	4	5	4	5	4	25
5	4	2	3	5	5	24
3	4	4	4	5	5	25
5	3	5	5	5	5	28
4	5	5	4	5	3	26
4	4	4	5	5	5	27
5	5	4	4	5	4	27
5	4	4	5	3	5	26
5	5	4	4	3	5	26
4	5	4	4	5	4	26
5	4	4	5	3	4	25
5	4	4	4	5	5	27
5	5	5	4	4	4	27
4	5	5	5	4	5	28
5	4	3	3	4	5	24
4	4	5	5	4	3	25
5	4	5	4	5	5	28
4	4	5	4	4	3	24
4	5	5	5	4	5	28
2	3	3	4	5	4	21
4	4	5	4	5	5	27
4	4	5	4	5	5	27
3	4	4	5	4	4	24
4	4	4	5	5	5	27
3	4	5	4	5	3	24
4	5	5	4	3	4	25
5	4	5	5	4	4	27
4	5	4	5	2	3	23
4	4	5	3	5	3	24
3	4	5	4	4	5	25
3	4	4	4	4	4	23
3	4	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	4	5	27

X3-1	X3-2	X3-3	X3-4	X3-5	X3-6	X3
4	5	5	4	4	4	26
5	4	4	4	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	5	5	27
5	4	3	5	2	4	23
2	4	4	3	4	4	21
4	4	4	5	3	4	24
5	4	4	3	4	4	24
4	4	2	3	3	5	21
4	4	5	5	3	3	24
4	3	5	5	4	5	26
5	5	4	4	3	5	26
4	4	4	5	2	3	22
5	3	4	4	3	2	21

### VARIABEL KEPUASAN PASIEN (Y)

Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y
5	5	4	4	18
5	4	5	4	18
5	4	5	5	19
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	3	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	3	4	3	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
4	3	4	5	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	3	5	16
5	4	4	4	17

Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y
3	4	3	4	14
4	5	5	4	18
4	4	5	3	16
5	4	5	5	19
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
3	4	4	5	16
4	5	3	5	17
5	4	5	5	19
4	4	4	5	17
5	3	4	5	17
2	4	5	3	14
5	4	4	4	17
3	3	4	5	15
4	4	3	4	15
5	5	5	4	19
4	3	4	2	13
4	5	4	5	18
2	4	4	5	15
4	3	4	5	16
5	3	4	5	17
4	4	5	5	18
4	5	2	3	14
5	4	4	4	17
4	5	5	4	18
5	4	5	4	18
4	5	4	5	18
4	5	5	5	19
4	5	5	4	18
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18

Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y
5	5	5	4	18
5	5	4	5	19
4	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
3	4	4	5	16
5	3	4	4	16
5	4	5	5	19
4	5	5	4	18
5	5	3	4	17
4	4	3	4	15
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
5	5	3	4	17
4	4	3	3	14

## Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

### VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X<sub>1</sub>)

#### A. Uji Validitas

#### Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.382**	.320**	.232*	.288**	.649**
Sig. (2-tailed)		<,001	.002	.025	.005	<,001
N	93	93	93	93	93	93
X1.2 Pearson Correlation	.382**	1	.288**	.481**	.210*	.703**
Sig. (2-tailed)	<,001		.005	<,001	.043	<,001
N	93	93	93	93	93	93
X1.3 Pearson Correlation	.320**	.288**	1	.296**	.426**	.693**
Sig. (2-tailed)	.002	.005		.004	<,001	<,001
N	93	93	93	93	93	93
X1.4 Pearson Correlation	.232*	.481**	.296**	1	.200	.664**
Sig. (2-tailed)	.025	<,001	.004		.055	<,001
N	93	93	93	93	93	93
X1.5 Pearson Correlation	.288**	.210*	.426**	.200	1	.643**
Sig. (2-tailed)	.005	.043	<,001	.055		<,001
N	93	93	93	93	93	93
X1 Pearson Correlation	.649**	.703**	.693**	.664**	.643**	1
Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
N	93	93	93	93	93	93

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### B. Uji Relibilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha N of Items

.693 5

## VARIABEL FASILITAS (X<sub>2</sub>)

### A. Uji Validitas

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.421**	.106	.102	.191	.590**
	Sig. (2-tailed)		<,001	.310	.332	.067	<,001
	N	93	93	93	93	93	93
X2.2	Pearson Correlation	.421**	1	.363**	.234*	.279**	.731**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	.024	.007	<,001
	N	93	93	93	93	93	93
X2.3	Pearson Correlation	.106	.363**	1	.261*	.123	.568**
	Sig. (2-tailed)	.310	<,001		.012	.239	<,001
	N	93	93	93	93	93	93
X2.4	Pearson Correlation	.102	.234*	.261*	1	.268**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.332	.024	.012		.009	<,001
	N	93	93	93	93	93	93
X2.5	Pearson Correlation	.191	.279**	.123	.268**	1	.621**
	Sig. (2-tailed)	.067	.007	.239	.009		<,001
	N	93	93	93	93	93	93
X2	Pearson Correlation	.590**	.731**	.568**	.602**	.621**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	93	93	93	93	93	93

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### B. Uji Reliabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.603	5

### VARIABEL KINERJA PERAWAT (X<sub>3</sub>)

#### A. Uji Validitas

		<b>Correlations</b>						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.452**	.290**	.399**	.068	.311**	.664**
	Sig. (2-tailed)		<,001	.005	<,001	.519	.002	<,001
	N	93	93	93	93	93	93	93
X3.2	Pearson Correlation	.452**	1	.378**	.440**	.070	.316**	.664**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	.505	.002	<,001
	N	93	93	93	93	93	93	93
X3.3	Pearson Correlation	.290**	.378**	1	.439**	.339**	.098	.658**
	Sig. (2-tailed)	.005	<,001		<,001	<,001	.348	<,001
	N	93	93	93	93	93	93	93
X3.4	Pearson Correlation	.399**	.440**	.439**	1	.008	.341**	.665**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		.941	<,001	<,001
	N	93	93	93	93	93	93	93
X3.5	Pearson Correlation	.068	.070	.339**	.008	1	.322**	.511**
	Sig. (2-tailed)	.519	.505	<,001	.941		.002	<,001
	N	93	93	93	93	93	93	93
X3.6	Pearson Correlation	.311**	.316**	.098	.341**	.322**	1	.645**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.348	<,001	.002		<,001
	N	93	93	93	93	93	93	93
X3	Pearson Correlation	.664**	.664**	.658**	.665**	.511**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	93	93	93	93	93	93	93

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha      N of Items

.834	14
------	----

## VARIABEL KEPUASAN PASIEN (Y)

### A. Uji Validitas

#### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.287**	.292**	.226*	.672**
	Sig. (2-tailed)		.005	.005	.029	<,001
	N	93	93	93	93	93
Y.2	Pearson Correlation	.287**	1	.316**	.283**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.005		.002	.006	<,001
	N	93	93	93	93	93
Y.3	Pearson Correlation	.292**	.316**	1	.314**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002		.002	<,001
	N	93	93	93	93	93
Y.4	Pearson Correlation	.226*	.283**	.314**	1	.658**
	Sig. (2-tailed)	.029	.006	.002		<,001
	N	93	93	93	93	93
Y	Pearson Correlation	.672**	.683**	.713**	.658**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	93	93	93	93	93

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### B. Uji Reliabilitas

#### Reliability Statistics

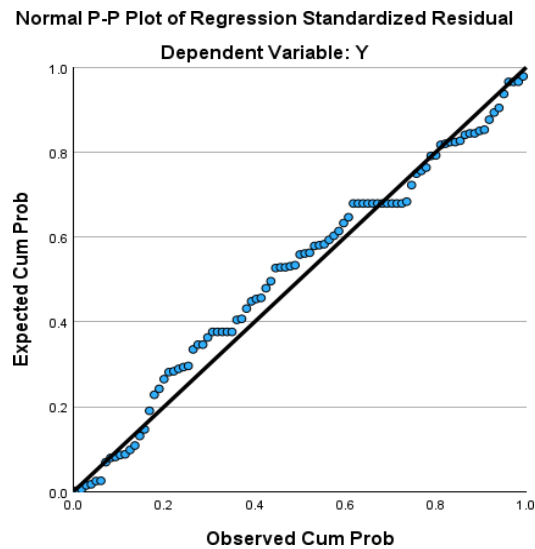
Cronbach's

Alpha      N of Items

.616	4
------	---

## Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

### UJI NORMALITAS



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

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

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

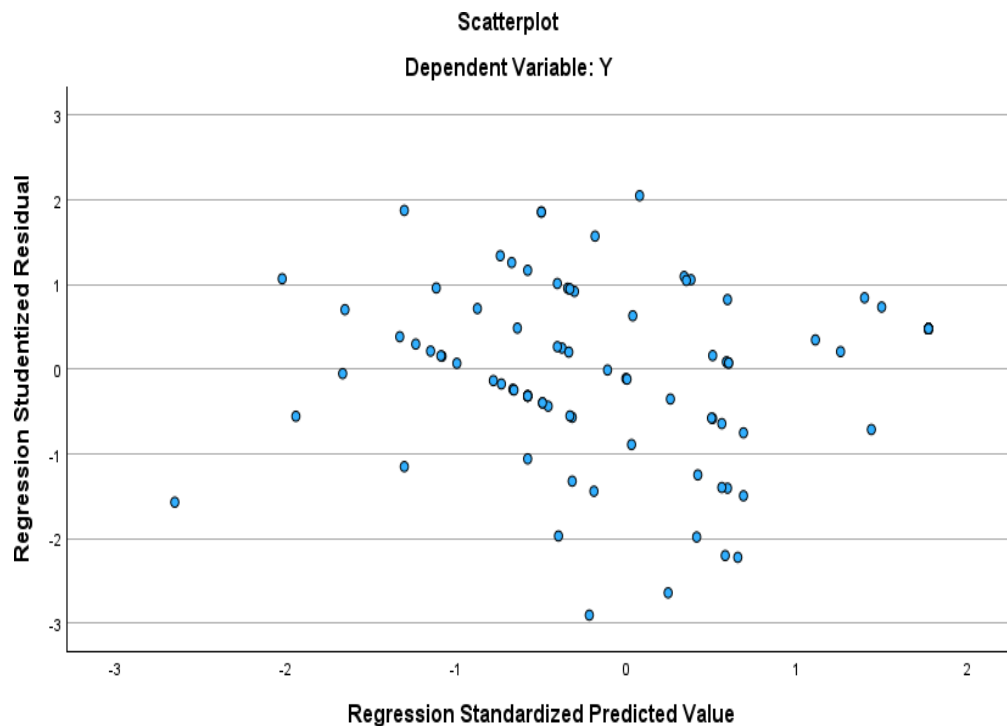
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

### UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.417	.833		1.701	.092		
X1	.186	.056	.256	3.290	.001	.361	2.773
X2	.222	.054	.285	4.116	<.001	.455	2.196
X3	.278	.052	.447	5.352	<.001	.313	3.195

a. Dependent Variable: Y

### UJI HETEROKEDASITAS



## Lampiran 8 Hasil Uji Lineritas

### VARIABEL KUALITAS PELAYANAN ( $X_1$ ) > KEPUASAN PASIEN (Y)

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			

### VARIABEL FASILITAS ( $X_2$ ) > KEPUASAN PASIEN (Y)

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			

### VARIABEL KINERJA PERAWAT ( $X_3$ ) > KEPUASAN PASIEN (Y)

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			

## Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.417	.833		1.701	.092		
X1	.186	.056	.256	3.290	.001	.361	2.773
X2	.222	.054	.285	4.116	<.001	.455	2.196
X3	.278	.052	.447	5.352	<.001	.313	3.195

a. Dependent Variable: Y

## Lampiran 10 Uji Hipotesis

### UJI T (PARSIAL)

Coefficients <sup>a</sup>							
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

a. Dependent Variable: Y

### UJI F (SIMULTAN)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	252.493	3	84.164	135.211	<.001 <sup>b</sup>
Residual	55.399	89	.622		
Total	307.892	92			

a. Dependent Variable: Y

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

### Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 <sup>a</sup>	.820	.814	.789

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

b. Dependent Variable: Y