

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI  
KLINIK MEDIPLUS BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**Theresia Putri Natalia**

**150910402**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI  
KLINIK MEDIPLUS BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh**

**Theresia Putri Natalia**

**150910402**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2019**

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 02 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

**Theresia Putri Natalia**  
**150910402**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI  
KLINIK MEDIPLUS BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana**

**Oleh**

**Theresia Putri Natalia**

**150910402**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 14 Februari 2019**

**Titik Efnita, S.E., M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Kajian dari penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Mediplus Batam. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh secara parsial maupun simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sesuai dengan jumlah responden yang diambil menggunakan teknik probability sampling. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, skala likert. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian diketahui bahwa hasil uji t dimana t hitung kualitas pelayanan = 2,962 > t tabel 1,661 dan t hitung variabel fasilitas = 4,096 > t tabel 1,661. Disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari fasilitas (X2) terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Hasil uji F dimana F hitung 72,558 > F tabel 3,09. Disimpulkan bahwa hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$ , dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa memiliki pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diterima dan hasil uji t pada variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa memiliki pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien diterima. Selanjutnya, hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini diterima, dinyatakan simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

## **ABSTRACT**

*The study of this study about the effect of service quality and facilities on patient satisfaction at the Mediplus Batam Clinic. The purpose of this study was to determine whether there is a partial or simultaneous influence between service quality and facilities on patient satisfaction. The sampling technique uses the Slovin formula in accordance with the number of respondents taken using the probability sampling technique. Data collection using the questionnaire method, Likert scale. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of the study note that the results of the t test where t calculate the quality of service = 2.962 > t table 1.661 and t calculate the facility variable = 4.096 > t table 1.661. It was concluded that partially there was a positive and significant effect of the service quality variable (X1) on patient satisfaction variable (Y) and there was a positive and significant effect of facilities (X2) on patient satisfaction variable (Y). F test results where F count 72.558 > F table 3.09. It was concluded that the results of the t test on the service quality variable had a significance value of 0.004 < 0.05, thus the hypothesis stating that it had a positive and significant effect between service quality on patient satisfaction was received and the results of the t test on the variable .. facilities had a significance value 0,000 < 0.05, thus a hypothesis stating that having a positive and significant effect between facilities on patient satisfaction is accepted. Furthermore, the hypothesis that has been proposed in this study is accepted, expressed simultaneously between the quality of service and facilities together and significant influence on patient satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata atau (S1) pada Prodi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa Penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Titik Efnita, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Direktur dan Staff Klinik Mediplus Batam yang bersedia membantu memberikan data untuk penentuan sampel.

7. Kedua orang tua, Ayah dan Ibu tercinta yang dengan penuh cinta selalu membawa Penulis dalam doa yang tak pernah putus.
8. Kak Desi, dan teman-teman seperjuangan terima kasih untuk masukan, dukungan dan doa kepada penulis sehingga dapat menikmati proses penulisan skripsi.
9. Kepada Grace Honest Silaban orang spesial yang selalu memberikan saya dukungan dan doa.
10. Kepada Euis Hasanah, Tiara Pratiwi dan Shereen teman saya yang paling romantis atas dukungannya.
11. Para responden dan semua pihak yang telah membantu dan bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dan mencurahkan rahmat-nya, Amin.

Batam, 14 Februari 2019

Penulis

Theresia Putri Natalia

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR RUMUS.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah.....	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2. Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.2. Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.3. Prinsip Kualitas Pelayanan Jasa.....	14
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2. Fasilitas.....	17
2.1.2.1. Pengertian Fasilitas.....	17

2.1.2.2. Sarana dan Prasarana Klinik .....	18
2.1.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas Jasa .....	19
2.1.2.4. Indikator Fasilitas.....	21
2.1.3. Kepuasan Pasien.....	22
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	22
2.1.3.2. Faktor-Faktor Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.3.3. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.4. Penelitian Terdahulu .....	27
2.1.5. Kerangka Pemikiran.....	29
2.1.6. Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Desain Penelitian.....	31
3.2. Definisi Operasional.....	33
3.2.1. Variabel Penelitian .....	33
3.2.1.1. Variabel Independen .....	33
3.2.1.2. Variabel Dependen.....	34
3.3. Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1. Populasi.....	35
3.3.2. Sampel.....	35
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	37
3.5.1. Data Primer .....	38
3.5.2. Data Sekunder .....	38
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6.1. Wawancara.....	39
3.6.2. Kuesioner .....	40
3.7. Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1. Analisis Deskriptif .....	42
3.7.2. Uji Kualitas Data.....	43
3.7.2.1. Uji Validitas .....	43
3.7.2.2. Uji Reliabilitas .....	44
3.8. Uji Asumsi Klasik .....	45
3.8.1. Uji Normalitas.....	45

3.8.2. Uji Multikolinieritas.....	46
3.8.3. Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.9. Uji Pengaruh.....	48
3.9.1. Analisis Regresi Berganda.....	48
3.9.2. Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	49
3.10. Uji Hipotesis.....	50
3.10.1. Uji T (Parsial).....	50
3.10.2. Uji F (Simultan).....	51
3.11. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	52
3.11.1. Lokasi Penelitian.....	52
3.11.2. Jadwal Penelitian.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	54
4.1.1. Profil Responden.....	54
4.1.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.1.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Berobat.....	56
4.2. Analisis Deskriptif.....	56
4.2.1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
4.2.2. Deskriptif Variabel Fasilitas.....	58
4.2.3. Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	60
4.3. Hasil Uji Kualitas Data.....	61
4.3.1. Uji Validitas.....	61
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	64
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.1. Uji Normalitas.....	66
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	69
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.5. Uji Pengaruh.....	72
4.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.5.2. Analisis Koefisieni Determinasi ( $R^2$ ).....	73
4.6. Hasil Uji Hipotesis.....	74
4.6.1. Hasil Uji T.....	74

4.6.2. Hasil Uji F.....	76
4.7. Pembahasann.....	77
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
5.1. Simpulan .....	80
5.2. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>

SURAT IZIN UNIVERSITAS PUTERA BATAM

SURAT IZIN PERUSAHAAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 4.1. Histogram Kepuasan Pasien.....	67
Gambar 4.2. Diagram Normal P-P Plot Regression Standardized.....	68
Gambar 4.3. Scatter Plot .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien KlinikMediplus Batam .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3. 1 Variabel Kualitas Pelayanan .....	34
Tabel 3. 2 Variabel Fasilitas .....	34
Tabel 3. 3 Variabel Kepuasan Pasien.....	35
Tabel 3. 4 Skala Likert.....	41
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Lama Berobat .....	56
Tabel 4. 4 Kriteria Analisis Deskriptif .....	57
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	57
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Fasilitas (X2).....	58
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y) .....	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y) .....	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y).....	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas .....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Data.....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji t.....	75
Tabel 4. 19 Hasil Uji f.....	76

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1. Ketentuan <i>Slovin</i> .....	36
Rumus 3.2. Regresi Linear Berganda .....	48

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan globalisasi pada saat sekarang sangat memprihatinkan, apalagi jika dilihat dari kesehatan masyarakatnya. Masalah kesehatan telah menjadi pokok permasalahan yang paling utama dalam diri masyarakat. Setiap orang menginginkan kesehatan karena dinilai sangat penting dan mahal. Dengan meningkatnya tarif hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti klinik untuk meningkatkan kualitas layanan serta didukung oleh fasilitas yang memadai.

Masyarakat memiliki tingkat kesadaran yang cukup tinggi akan pentingnya kesehatan ini merupakan alasan mengapa kesehatan itu sangatlah penting dan mahal. Masyarakat semakin pintar dalam memilih layanan jasa kesehatan yang baik dan bagus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka mendapatkan hasil yang memuaskan. Para pelaku bisnis akan memiliki kepekaan pada setiap perubahan yang ada dan yang sudah terjadi. Tujuan utama suatu perusahaan yaitu ingin menempatkan kedudukan terbaik dan menginginkan hasil yang memuaskan kepada para pelanggannya maka dari tujuan inilah pelaku bisnis harus mempelajari terlebih dahulu kebutuhan para konsumennya demi

mendapatkan hasil yang positif dari para konsumen baik dalam bentuk respon maupun tindakan mereka.

Dalam proses peningkatan pelayanan dan fasilitas pada kepuasan pasien secara menyeluruh sangat tidak mudah, mengingat banyaknya Unit Kesehatan yang ada di Indonesia. Hal ini menjadi potensi bagi pelaku bisnis yang sangat bersaing dalam dunia kesehatan, maka dari itu setiap pelaku bisnis memiliki wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan bisnis yang didudukinya. Apalagi jika menjalankan bisnis dalam dunia kesehatan, mereka dituntut harus mengutamakan kepuasan dan kepentingan pasien.

Pasien mempunyai kepercayaan yang tinggi pada unit kesehatan yang akan dikunjunginya atau yang sudah berlangganan tidak akan berpindah ketempat lain, melainkan masyarakat yang merupakan pasien itu sendiri justru akan mempromosikan atau menawarkan unit kesehatan tersebut kepada para keluarga, tetangga, maupun masyarakat luar yang sekedar bertamu untuk berobat kesana untuk memperoleh kualitas pelayanan yang baik bagi para pasien itu sendiri. Espektasi yang dimiliki oleh setiap individu bahwa ucapan seseorang merupakan sesuatu yang harus diandalkan inilah yang berkaitan dengan kepercayaan. Dalam membangun sebuah kepercayaan kepada para konsumen, bukanlah hal yang mudah apalagi dalam dunia persaingan uang sangat tinggi. Sebuah kepercayaan yang dimiliki oleh setiap pasien kepada perusahaan jasa karena masyarakat dan usaha yang sedang naik tersebut memiliki nama dan kejujuran karyawannya serta mampu menepati janji, memiliki perhatian, motivasi dari setiap pelaku usaha bisnis yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingana setiap

konsumen yang mempunyai rasa percaya pada perusahaan tersebut. (Diza, Moniharapon, & Ogi, 2016 : 110).

Dari proses tersebut muncul kualitas pelayanan yang bisa diterima oleh pasien. Memberikan pelayanan yang baik sudah menjadi tanggungjawab perusahaan. Tidak adanya pelayanan yang baik, perusahaan tidak mungkin bisa mendapatkan banyak konsumen dalam bisnisnya dan di dukung dengan fasilitas yang memadai. Di setiap perusahaan jasa, fasilitas yang telah disediakan baik itu alat-alat yang menunjang dalam memberikan layanan untuk memuaskan setiap pasien atau konsumen. Fasilitas yang diberikan pastinya sangat memadai serta dikategorikan cukup lengkap hal ini lah yang merupakan daya tarik tersendiri bagi pasien yang akan menentukan kembali pilihan dalam pengambilan keputusannya pada suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

Kepuasan pelanggan dapat diukur saat pelanggan mengkonsumsi nilai barang, setelahnya, dan saat pembelian kembali. Apabila kepuasan pelanggan tercapai sesuai harapan pelaku usaha, maka hal ini tentu akan berdampak positif bagi perusahaan. Adapun upaya untuk mempertahankan kualitas perusahaan yaitu mewujudkan setiap keinginan pada kepuasan pasien karena kepuasan mereka merupakan keberhasilan suatu usaha. Dengan memberi kepuasan pada pasien, klinik dapat memperoleh keuntungan serta mendapatkan pangsa pasar yang besar. Pada saat pasien merasakan kepuasan akan pelayanan yang diperolehnya, baik itu layanan pada proses setiap transaksi maupun bdalam bentuk barang yang diperoleh, maka hal ini kemungkinan dapat membuat pasien atau konsumen

tersebut akan berkunjung kembali dengan menggunakan jasa dari klinik tersebut dan akan merekomendasikan pada teman dan keluarganya.

Berdasarkan hasil dari pusat data dan informasi kementerian kesehatan dengan bimbingan dari pusat statistik, negara Indonesia berada di urutan negara yang memiliki penduduk terbanyak keempat dunia, dari jumlah penduduk yang banyak pastinya akan memunculkan masalah, yaitu masalah yang berkaitan dengan layanan pada kesehatan penduduknya. Pemerintah dituntut agar memberikan layanan kesehatan yang bermutu baik bagi para pasien itu sendiri karena hal ini merupakan suatu alasan agar nantinya suatu negara memiliki penduduk yang sehat.

Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia tepatnya di kota Batam yaitu Klinik Mediplus. Klinik Mediplus Batam merupakan salah satu unit kesehatan yang berada di tengah masyarakat Sagulung Baru. Klinik ini berdiri sejak Juni tahun 2015, memiliki standar kinerja dalam segi kualitas pelayanan dan fasilitas yang memadai demi mewujudkan kepuasan pasien. Jika dilihat dari sisi kualitas layanannya bagi pengguna jasa layanan tersebut hal ini yang akan dituntut oleh pasien agar selalu memberikan kualitas yang baik dan dapat memuaskan harapan para pasien itu sendiri. Ada banyak tahapan-tahapan agar pasien merasa puas, salah satunya memberikan kualitas layanan yang memuaskan terhadap para pasien, akan tetapi kualitas yang baik yang diberikan tidak semua bisa diterima oleh pasien. Hal inilah yang menjadi masalah dalam memberikan kualitas kepada pasien.

Menurut (Chandra & Tielung, 2015 : 961), kualitas layanan yaitu kunci sebuah keharusan yang harus dijaga sebaik mungkin atau dapat ditingkatkan apabila suatu perusahaan ingin bertahan dalam persaingan sebuah bisnis. Konsumen merupakan raja pada saat sekarang konsumen sudah pintar dalam memilih produk mana saja yang akan diperoleh maupun jasa mana yang akan diterima. Kualitas layanan menjadi tolak ukur utama bagi perusahaan agar menjadi unggul dalam menyediakan fasilitas pelayanan yang bagus terhadap para penggunanya secara konsisten. Berikut adalah data kunjungan pasien di Klinik Mediplus Batam yang diambil berdasarkan hasil wawancara, yaitu:

**Tabel 1. 1. Data Kunjungan Pasien Klinik Mediplus Batam**

No.	Bulan	Poli Umum	Poli Gigi	MCU	UGD	KIA	Total
1	Juli	98	75	55	40	52	320
2	Agustus	73	39	25	34	37	208
3	September	71	33	23	18	29	174
<b>Jumlah</b>							<b>702</b>

**Sumber :** Data Pasien Klinik Mediplus 2018

Berdasarkan tabel 1.1. diatas, diketahui bahwa pasien yang berkunjung diruang poli umum, poli gigi, MCU (*Medical Check-Up*), UGD (Unit Gawat Darurat), dan KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) tingkat kunjungan pasien setiap bulannya semakin menurun dilihat dari total disetiap bulannya. Hal ini menjadi salah satu masalah yang dihadapi pada kualitas pelayanan dan fasilitasnya, sebab jika kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan bagus pastinya akan membuat pasien berkunjung kembali untuk melakukan pemeriksaan ulang atau berobat. Data pasien pada bulan Juli termasuk dalam periode terbanyak selama tiga bulan

terakhir, tetapi jika dilihat bulan-bulan berikutnya mengalami penurunan pada kunjungan pasien setiap bulannya. Hal ini yang mempengaruhi adanya masalah pada kualitas pelayanan dan fasilitas yang kurang lengkap atau memenuhi keinginan pasien di Klinik Mediplus Batam tersebut. Pelayanan yang kurang baik akan memberi dampak buruk ke pasien sendiri, mereka akan menilai dan melihat setiap pelayanan yang diberikan maupun yang diterima. Dari sisi pelayanan tersebut, terlihat bagaimana total kunjungan yang semakin menurun setiap bulannya. Inilah masalah utama bagi pihak perusahaan untuk memperbaiki tingkat pelayanan secara baik demi kepuasan pasien itu sendiri.

Permasalahan pada pelayanan yaitu, sumberdaya manusia yang dimiliki oleh Klinik Mediplus Batam masih belum optimal. Mereka melakukan pelayanan yang kurang tanggap. Hal tersebut dirasakan oleh pasien pada saat proses rekam medik. Rekam medik meliputi berkas yang berisi identitas pasien yang didalamnya terdapat jadwal pemeriksaan, dokter pemeriksa, tanggal pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lainnya kepada pasien. Pasien yang berkunjung akan diminta mengisi formulir pendaftaran oleh staf resepsionis, setelah pasien selesai mengisi formulir tersebut, staf resepsionis akan menginput data pasien tadi ke komputer. Setelah itu, staf resepsionis memberikan kartu berobat dan akan mempersilakan pasien tersebut untuk menunggu di ruang tunggu. Proses inilah yang membuat sebagian pasien merasa bosan dan malas untuk menunggu gilirannya. Jadi dapat disimpulkan masalah pelayanan dalam penelitian ini meliputi pelayanan yang diberikan oleh sumberdaya manusia yang ada pada Klinik Mediplus Batam.

Sedangkan permasalahan pada fasilitas diantaranya tidak adanya kantin. Kantin merupakan tempat bagi pasien untuk menunggu dokter atau giliran pemeriksaan, mereka pasti akan makan atau minum dulu. Tetapi di Klinik Mediplus tidak terdapat kantin, maka dari itu pasien lebih memilih keluar sebentar untuk belanja makanan atau cemilan diluar dibanding menunggu disekitar Klinik Mediplus Batam.

Permasalahan kedua, tidak adanya tempat ibadah atau mushola. Sebagian orang yang sedang menunggu keluarga atau kerabatnya yang sedang berobat, pastinya lebih menunggu lama apalagi jika sudah waktunya untuk ibadah. Mereka lebih memilih untuk beribadah ke masjid atau bagi mereka yang tinggal dekat klinik tersebut memilih pulang. Hal ini lah yang sering terjadi jika pasien atau pihak keluarga, staf dan karyawan-karyawan yang bekerja disana memilih untuk melakukan ibadah diluar.

Permasalahan ketiga, tidak adanya ruang pojok ASI. Ruang pojok ASI atau disebut ruang laktasi sebuah ruangan khusus yang seharusnya disediakan oleh perusahaan, terutama pada pelayanan kesehatan yaitu klinik. Hal ini sangat privasi bagi seorang ibu yang ingin memberi ASI kepada bayinya. Sejauh ini saya amati ditempat yang saya teliti, keberadaan ruang pojok ASI tidak ada. Mungkin bagi sebagian orang menganggap ruang pojok ASI tidaklah begitu penting dan bukan prioritas bagi para pasien yang datang. Banyaknya para ibu yang membawa bayi atau balita yang masih menyusui untuk berobat, sangat membuat mereka kerepotan untuk mendiami atau ingin menyusui anaknya. Hal inilah yang

seharusnya diperhatikan pihak Klinik Mediplus Batam demi memberi kepuasan tersendiri bagi pasien yang berkunjung.

Dari beberapa masalah diatas yang saling berkaitan berdampak pada kepuasan pasien yang terdapat pada tabel 1.1. Data Kunjungan Pasien Klinik Mediplus 2018. Menurut (Diza et al., 2016 : 111), Kepuasan pasien merupakan perasaan konsumen setelah membandingkan hasil yang konsumen rasakan dibandingkan dengan keinginan dirinya. Pasien yang merasa puas pasti akan berkunjung kembali bahkan akan selalu berlangganan untuk berobat, tetapi bila pasien tidak mendapatkan harapan yang baik maka pasien merasa tidak puas dan tidak berkunjung kembali.

Berdasarkan latar belakang diatas , dengan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Mediplus Batam”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berkaitan dengan penjelasan latar belakang diatas, maka dapat didefinisikan masalah tersebut sebagai berikut:

1. Lamanya proses pelayanan pada rekam medik.
2. Tidak terdapat kantin yang sangat mempersulit bagi orang-orang yang ingin makan sambil menunggu keluarganya berobat.
3. Tidak adanya mushola membuat pasien dan keluarganya kesulitan untuk beribadah.
4. Tidak adanya ruang pojok ASI.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai variabel X, dan kepuasan pasien sebagai variabel Y di Klinik Mediplus Batam agar tidak terlalu luas.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh di Klinik Mediplus Batam?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas secara parsial berpengaruh di Klinik Mediplus Batam?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat disimpulkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh di Klinik Mediplus Batam.
2. Agar mengetahui pengaruh fasilitas secara parsial berpengaruh di Klinik Mediplus Batam.
3. Dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mediplus Batam.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang positif pada pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan pasien. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat teori-teori dalam bidang manajemen jasa pelayanan kesehatan, dan sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

#### **1. Bagi Klinik Mediplus Batam**

Sebagai masukan bagi pihak Klinik Mediplus Batam dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien dan meningkatkan fasilitas yang memadai terhadap pasien yang berkunjung untuk meningkatkan kepuasan pasien.

#### **2. Bagi Pihak Akademik**

Agar digunakan sebagai bahan referensi bagi para mahasiswa dan mendapat pertimbangan bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian serupa. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi hal dalam mengembangkan pengetahuan akan wawasan dalam mempelajari segala kualitas dan fasilitas dalam melayani pasien di Klinik Mediplus Batam.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Kualitas Pelayanan**

###### **2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut (Algifari, 2016 : 3), membandingkan antara keinginan yang diharapkan oleh pengguna layanan jasa dan apa yang akan diterima pengguna layanan jasa merupakan kualitas layanan. Kualitas layanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut.

Menurut (Moha & Loindong, 2016 : 576), kualitas pelayanan ialah proses peningkatan layanan yang berkaitan dengan adanya harapan untuk memenuhi kebutuhan konsumen itu sendiri. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2011 : 59), definisi kualitas jasa merupakan upaya untuk memenuhi setiap kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan para pelanggan.

Jadi disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pada pihak lain, yang tujuannya tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan baik dalam bentuk kegiatan yang dilakukan oleh setiap pelaku usaha jasa demi memenuhi setiap harapan konsumen.

### 2.1.1.2. Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kualitas layanan menjadi tidak baik, sebagai berikut (Tjiptono, 2011 : 85) :

1. Produk dan konsumsi yang terjadi secara bersama-sama

Adapun ciri-ciri dari sebuah jasa yaitu *inseparability*, yang artinya jasa dipakai dan digunakan pada saat bersamaan dengan memberikan suatu jasa mengikutsertakan kehadiran dan kepedulian setiap konsumen. Sebagai akibat dari permasalahan ini, masalah yang timbul sangat berhubungan pada setiap interaksi antara produsen dan konsumen, hal ini diakibatkan tidak terampil saat memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Tenaga kerja yang ikut terlibat dalam menyampaikan sebuah pendapat menimbulkan permasalahan pada kualitas jasa, ialah tingkat variabilitas tinggi disebabkan adanya tingkat upah atau pendidikan karyawan rendah, kurang perhatian, dan tingkat kemahiran karyawan yang tinggi.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai

Karyawan *front line* merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa. Supaya mereka dapat memberikan jasa yang efektif, maka mereka perlu dapat pemberdayaan dan dukungan dari fungsi utama manajemen sehingga nantinya mereka akan dapat mengendalikan dan menguasai cara melakukan pekerjaan, sadar dan konteks dimana pekerjaan dilaksanakan, bertanggung jawab atas *output* kinerja pribadi, bertanggung jawab bersama

atas kinerja unit dan organisasi, keadilan dalam distribusi balas jasa berdasarkan kinerja dan kinerja kolektif.

4. Kesenjangan komunikasi

Komunikasi ialah faktor esensial dalam kontrak dengan karyawan. Jika terjadi gap dalam komunikasi, maka akan menimbulkan penilaian dan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan. Kesenjangan komunikasi dalam pelayanan meliputi memberikan janji yang berlebihan sehingga tidak dapat memenuhinya, kurang menyajikan informasi yang baru kepada pelanggan, pesan kurang dipahami pelanggan, dan kurang tanggapnya perusahaan terhadap keluhan pelanggan.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama.

Manusia bersifat unik, karena memiliki perasaan dan emosi maka mereka disebut sebagai pelanggan. Para pelanggan menginginkan atau menuntut suatu layanan jasa pribadi dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini menimbulkan tantangan bagi perusahaan agar dapat memahami kebutuhan-kebutuhan khusus pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan sehubungan dengan pelayanan perusahaan kepada mereka.

6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan

Di satu sisi, memperkenalkan jasa baru atau memperkaya jasa lama dapat meningkatkan peluang pemasaran dan menghindari terjadinya pelayanan yang buruk. Akan tetapi bila terlampaui banyak menawarkan jasa baru dan tambahan terhadap jasa yang sudah ada, maka hasil yang diperoleh tidaklah

selalu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas jasa.

#### 7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek (seperti orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya, peningkatan produktivita tahunan, dan lain-lain) bisa merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

### **2.1.1.3. Prinsip Kualitas Pelayanan Jasa**

Menurut (Tjiptono, 2011 : 75), menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa, sebagai berikut:

#### 1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.

#### 2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

### 3. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

### 4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini ialah cara yang menjamin adanya perhatian dalam suatu mekanisme yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

### 5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan.

### 6. Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

#### **2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut (Syahsudarmi, 2018 : 51), terdapat lima indikator dalam kualitas pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya

dalam jasa restoran, maka karyawannya memakai seragam yang rapi, jumlah meja makan, dan peralatan makan yang lengkap.

2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah dan harga.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dalam arti, menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dalam arti, akan sangat penting bagi jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.
5. Empati (*empathy*), yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Intinya adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.

## **2.1.2. Fasilitas**

### **2.1.2.1. Pengertian Fasilitas**

Menurut (Haryanto, 2013 : 752), fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Menurut (Moha & Loindong, 2016 : 577), fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik. Dalam fasilitas jasa terdapat hal-hal penting yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a. Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan.
- b. Kelengkapan alat yang digunakan.
- c. Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan.
- d. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan.

Menurut (Syahsudarmi, 2018 : 49), Fasilitas adalah bagian dari bukti fisik jasa. Disini disebutkan bahwa bukti fisik jasa mencakup seluruh aspek fasilitas fisik organisasi atau *the servicescape* (mencakup lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa). *Servicescape* berperan sebagai

paket dari jasa yang ditawarkan dalam suatu cara yang berbeda dengan cara menawarkan barang.

Jadi disimpulkan bahwa, fasilitas merupakan segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk.

#### **2.1.2.2. Sarana dan Prasarana Klinik**

Menurut penulis berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan, penulis mendeskripsikan sarana dan prasarana yang tersedia di Klinik Mediplus Batam sebagai berikut:

1. Sarana yang tersedia pada klinik mediplus, meliputi:
  - Ruang pendaftaran
  - Ruang tunggu.
  - Ruang administrasi/kasir.
  - Ruang obat/apotek.
  - Ruang tindakan.
  - Kamar mandi/Wc.
  - Ruang rawat inap.
  - Ruang laboratorium.
  - Ruang dapur.

2. Prasarana yang tersedia pada klinik mediplus, meliputi:

- Instalasi sanitasi.
- Instalasi listrik.
- Pencegahan dan penanggulangan kebakaran.
- Ambulan.
- Sistem gas medis.
- Sistem tata udara.
- Sistem pencahayaan.

### **2.1.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas Jasa**

Menurut (Tjiptono, 2014 : 160), terdapat enam faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas jasa, yaitu:

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

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Sebagai contoh desain klinik perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman, kamar pasien yang bersih. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya.

#### **2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat**

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa

faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar.

4. Faktor estetis

Fasilitas jasa terlihat tertata rapi, menarik dapat mengalami perubahan pada peningkatan, sikap yang sopan terhadap pelanggan, dan sebuah aspek dimana karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerja yang bagus akan meningkat.

5. Masyarakat dan lingkungan.

Lingkungan masyarakat sekitar terutama pada lingkungan hidup disekitar fasilitas jasa memiliki peran yang penting dan mempunyai pengaruh besar bagi perusahaan.

6. Biaya kontruksi dan operasi

Biaya kontruksi memiliki pengaruh terhadap jumlah atau jenis bangunan yang akan digunakan. Sedangkan biaya operasi dipengaruhi dengan adanya kebutuhan suatu energi ruangan, yang memiliki kaitan dengan perubahan suatu suhu.

#### 2.1.2.4. Indikator Fasilitas

Menurut (Tjiptono, 2011 : 46), indikator fasilitas ada enam, yaitu :

1. Pertimbangan/perencana spasial

Suatu aspek, seperti proporsi, tekstur, warna dan lain lain dipertimbangkan dikembangkan untuk menarik sebuah respon atau tanggapan intelektual secara besar dari seorang pemakai maupun yang melihat.

2. Perencanaan ruangan

Perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Posisi ruang tunggu perlu diperhatikan, dan diperhatikan juga penempatan perabotan dan perlengkapan tambahan.

3. Perlengkapan/perabotan

Kenyamanan pada suatu sarana sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan. Yang dimaksud dengan perlengkapan dalam penelitian ini seperti : ketersediaan listrik, meja atau kursi, *internet hotspot area*, lukisan atau bacaan, peralatan tulis dan lain-lain.

4. Tata cahaya dan warna

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan.

#### 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek yang penting saling terkait dalam unsur ialah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu. Contohnya foto, gambar berwarna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi (yang ditempatkan pada lokasi/tempat untuk konsumen).

#### 6. 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.

### **2.1.3. Kepuasan Pasien**

#### **2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pasien**

Pencapaian kepuasan merupakan proses yang sederhana, maupun kompleks dan rumit. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Pelanggan tidak cuma lebih kecewa pada jasa daripada barang, tetapi mereka juga jarang mengeluh. Salah satu alasannya adalah karena mereka juga ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa.

Menurut (Tjiptono, 2011 : 147), kepuasan pelanggan merupakan keinginan pada sebuah hasil yang akan dirasakan. Pada umumnya keinginan para konsumen adalah perkiraan akan keyakinan konsumen itu sendiri terhadap sebuah hasil yang

akan diterima, apabila mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan merupakan sebuah persepsi terhadap pelanggan terhadap apa yang akan diterima apabila sudah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Menurut (Sholeha, Djaja, & Widodo, 2018 : 18), kepuasan pelanggan adalah kontribusi sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan.

Menurut (Syahsudarmi, 2018 : 52), *Satisfaction reflects a person's judgements of a product's perceived performance (or outcome) in relationship to expectation*” yang berarti kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan *performance* produk terhadap ekspektasi mereka. Jika *performance* gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan menjadi tidak puas. Jika *performance* sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan menjadi puas. Jika *performance* melebihi ekspektasi, maka pelanggan merasa sangat puas.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan pelanggan dengan ujuk kerja perusahaan yang diterimanya selama menjadi pelanggan. Setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja personil layanan jasa yang telah diterima pelanggan merasa puas atau tidak kecewa apabila kinerjanya sesuai dengan harapan atau bahkan melebihinya.

### **2.1.3.2. Faktor-Faktor Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Diza et al., 2016 : 111), terdapat lima faktor dalam menentukan kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan perusahaan, yaitu:

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk dan jasa tersebut.

### **2.1.3.3. Strategi Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Tjiptono, 2011 : 160), upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, di antaranya :

1. *Relationship Marketing* (Hubungan Pemasaran).

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai dalam jangka panjang secara terus menerus.

2. Strategi *Superior Customer Service* (Strategi Layanan Pelanggan Yang Unggul).

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya guna mencapai kebutuhan dana yang besar, usaha gigih dan sumberdaya manusia.

3. Strategi *Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees* (Strategi Jaminan Tanpa Syarat/Jaminan Luar Biasa).

Meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa dapat mengembangkan *augmented service* terhadap *core service*-nya, misalnya dengan merancang garansi tertentu atau dengan memberikan pelayanan purnajual yang baik. Pelayanan purnajual ini harus pula menyediakan media yang efisien dan efektif untuk menangani keluhan. Strategi *unconditional guarantees* berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber mekanisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan.

4. Strategi Penanganan Keluhan Yang Efektif.

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang yang mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas sehingga

mereka tidak akan mengalami kesulitan apabila mereka mengalami keluhan. Penanganan keluhan ini memberikan manfaat antara lain:

- a. Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
- b. Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif.
- c. Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya saat ini.
- d. Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya.
- e. Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.

#### **2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Tjiptono, 2011 : 148), mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Media yang dapat digunakan yaitu kotak saran yang diletakkan pada tempat strategis (yang sering dilewati pasien/pelanggan), menyediakan kartu saran berupa keluhan, menyediakan saluran telepon umum, dan lain-lain.

2. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya melalui survei yang sudah dilakukan.

### 3. *Ghost shopping*

Dikerjakan oleh beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/ pembeli potensial produk perusahaan dan pesaingnya.

### 4. *Lost customer analysis*

Perusahaan akan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok untuk menarik kembali pelanggannya dengan membuat daya tarik tersendiri.

#### 2.1.4. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang terkait dengan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

**Tabel 2. 1.** Penelitian Terdahulu

<b>Pengarang</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metodologi Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Novemy Triyandari Nugroho (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Speedy Telkom Di Kota Surakarta).	Analisis Data Deskriptif Dan Analisis Regresi Linear Berganda.	Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

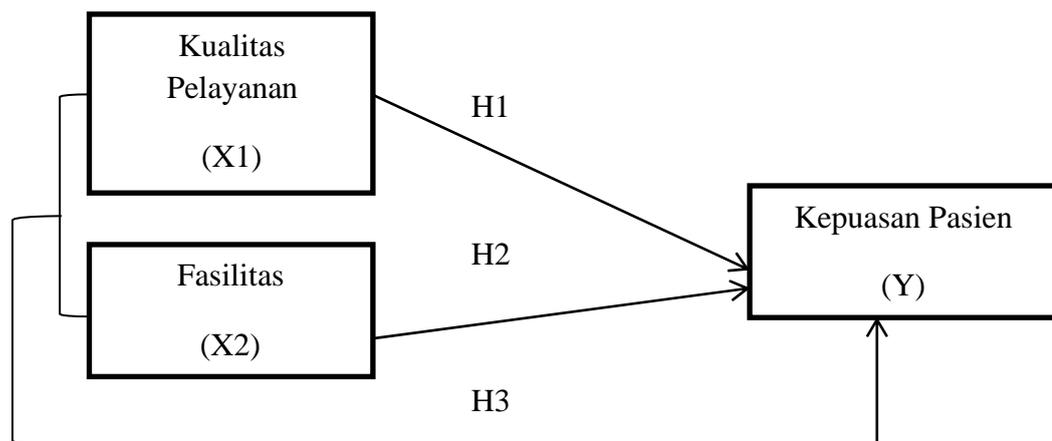
---

Edy Haryanto (2013)	Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado.	Analisis Regresi Linear Berganda	Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Secara Simultan Berpengaruh Positif Dan Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado.
Sartika Moha dan Sjendry Loindong (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado.	Analisis Regresi Berganda.	Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado
Celia Dana Be Ciu (2015)	Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bucharest.	Metode Kuantitatif.	Kualitas Pelayanan Medis Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.
Norazlin Abdullah, Norshahizat Mohamad (2015)	Kualitas Layanan Fasilitas Rekreasi Universitas Dan Kegiatan Tingkat Fisik Siswa.	Skala Likert.	Tidak Ada Hubungan Yang Signifikan Antara Kualitas Universitas Fasilitas Rekreasi Pelayanan Dan Tingkat Aktivitas Fisik Siswa.

---

### 2.1.5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun sebuah kerangka pemikiran teoritis seperti yang tersaji dalam gambar sebagai berikut:



**Gambar 2.1.** Kerangka Pemikiran

### 2.1.6. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang masih akan di uji kebenarannya. Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis antara X1 dan Y

$H_0$  : tidak ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mediplus Batam.

$H_a$  : ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mediplus Batam.

2. Hipotesis antara X2 dan Y

$H_0$  : tidak ada pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Mediplus Batam.

$H_a$  : ada pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Mediplus Batam.

3. Hipotesis antara X1, X2 dan Y

$H_0$  : tidak ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mediplus Batam.

$H_a$  : ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Mediplus Batam.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian ialah dasar dalam melakukan sebuah penelitian dan dapat dikatakan sebagai prosedur atau teknik dalam perencanaan penelitian untuk menyusun dan menyelesaikan masalah dalam penelitian yang membangun sebuah strategi baru untuk menghasilkan model penelitian umumnya disebut sebagai cetak biru bagi seorang peneliti. (Sanusi, 2011 : 13) Desain penelitian dapat disusun lebih dulu sebelum seorang peneliti melakukan penelitian. Umumnya, desain penelitian berada tepat di awal bab “metode penelitian”, dengan tujuan memberikan sebuah arahan yang sistematis kepada peneliti untuk melakukan kegiatan atau aktivitas, bagaimana cara melaksanakannya, kapan dilakukan kegiatan tersebut. Berhubungan dengan hal diatas, pemahaman yang berkaitan dengan desain penelitian umumnya menggambarkan secara singkat kaitan metode penelitian yang digunakan. Penelitian yang dilakukan ini, ialah desain penelitian kausalitas dengan jenis metode kuantitatif. Desain penelitian kausalitas merupakan desain penelitian yang berhubungan dengan kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel yang akan diteliti. Di dalam penelitian ini, hubungan sebab-akibat telah diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel penyebab, variabel antara, dan variabel terikat.

Menurut (Rumengan, 2013: 45), desain penelitian adalah sebuah rencana atau strategi dalam sebuah penelitian yang telah dilakukan atau dibuat semirip mungkin tujuannya ialah mendapat sebuah jawaban dari setiap pertanyaan yang telah dilakukan dalam penelitian. Rencana yang telah dilakukan tersebut adalah sebuah aktivitas menyeluruh dari sebuah penelitian. Terdapat hal-hal yang telah dilaksanakan oleh peneliti, mulai dengan membuat suatu hipotesis dan sebuah implikasinya secara operasional sampai dengan analisis sedata akhir ini merupakan rencana dari sebuah penelitian yang telah dilakukan.

Berdasarkan definisi dan pengertian dari desain penelitian, maka disimpulkan bahwa desain penelitian yang baik akan memuat hal-hal sebagai berikut:

1. Sebuah rencana berkaitan dengan tipe informasi yang sangat relevan sesuai kebutuhan seorang peneliti.
2. Gambaran pendekatan yang digunakan dalam analisa data atau pengumpulan data.
3. Anggaran atau jadwal dari sebuah penelitian yang diperlukan harus diuraikan dengan jelas agar peneliti dapat memahami.

Menurut (Sugiyono, 2015 : 8), Metode penelitian kuantitatif ialah sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti sebuah populasi atau sampel. Didalam metode penelitian kuantitatif ini, pengumpulan data menggunakan analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dan instrumen dari sebuah penelitian, tujuannya ialah menguji hipotesis yang telah

dibuat. Dengan ini, peneliti menjelaskan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Mediplus Batam”.

### **3.2. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah sebuah arahan atau petunjuk bagaimana cara mengukur suatu variabel yang akan digunakan, dilakukan dengan cara melihat sebuah dimensi (indikator) dari suatu variabel yang akan digunakan. Dengan demikian, definisi operasional tidak boleh menggunakan arti yang berbeda dengan definisi konseptual. Maka sebelum peneliti mulai menyusun definisi operasional, peneliti wajib membuat definisi konseptual pada variabel penelitian tersebut terlebih dahulu (Noor, 2011 : 97).

#### **3.2.1. Variabel Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2015: 38), variabel adalah kegiatan, nilai suatu objek atau atribut yang akan mempunyai peran pada suatu gejala yang akan diteliti, atau segala hal yang berbentuk apa saja yang sudah ditetapkan untuk mendapatkan sebuah informasi berkaitan dengan hal tersebut, agar peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan. Di dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

##### **3.2.1.1. Variabel Independen**

Menurut (Sugiyono, 2015 : 39), variabel independen merupakan variabel bebas. Umumnya variabel independen dapat disebut variabel stimulus, prediktor antecedent. Variabel bebas ialah variabel yang menjadi penyebab adanya atau timbulnya perubahan variabel dependen, biasanya disebut sebagai variabel yang mempengaruhi. Peneliti mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan

Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Mediplus Batam” dalam judul tersebut Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas termasuk dalam variabel bebas (X).

**Tabel 3. 1.** Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	1. Berwujud ( <i>tangible</i> )	Likert
	2. Keandalan ( <i>reliability</i> )	
	3. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	
	4. Jaminan ( <i>assurance</i> )	
	5. Empati ( <i>empathy</i> )	

**Sumber :** (Syahsudarmi, 2018 : 51)

**Tabel 3. 2.** Variabel Fasilitas

Variabel	Indikator	Skala
Fasilitas (X2)	1. Pertimbangan/perencana parsial	Likert
	2. Perencanaan ruangan	
	3. Perlengkapan perabotan	
	4. Tata cahaya dan warna	
	5. Pesan-pesan secara grafis	
	6. Unsur pendukung	

**Sumber :** (Tjiptono, 2011 : 46)

### 3.2.1.2. Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2015 : 39), Variabel dependen dapat dikatakan sebagai variabel yang dipengaruhi. Dalam bahasa Indonesia disebut variabel terikat. Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas disebut sebagai variabel terikat. Maka dengan ini, peneliti mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Mediplus Batam” yang menjadi variabel dependen ialah kepuasan pasien (Y).

**Tabel 3. 3.** Variabel Kepuasan Pasien

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Pasien (Y)	1. Sistem keluhan dan saran 2. Survei kepuasan pelanggan 3. <i>Ghost shopping</i> 4. <i>Lost customer analysis</i>	Skala Likert

Sumber : (Tjiptono, 2011 : 148)

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan individu dengan ciri yang sama pada wilayah tertentu yang terdiri sebagai suatu objek/subjek yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulan dan untuk dipelajari. Populasi juga bisa diartikan seluruh kumpulan elemen yang menampilkan karakteristik tertentu yang dipergunakan sebagai kesimpulan (Sanusi, 2011 : 87).

Disimpulkan bahwa, populasi bukan sekedar jumlah suatu objek/subjek melainkan meliputi seluruh karakteristik yang telah digunakan oleh objek/subjek tersebut. Populasi dikatakan sebagai populasi yang bukan hanya orang, tetapi bisa dikatan sebagai benda atau objek lain. Peneliti mengambil seluruh jumlah populasi pada data kunjungan pasien di Klinik Mediplus Batam yaitu sebanyak 702 orang pasien yang berkunjung.

#### 3.3.2. Sampel

Jika sebuah populasi besar, dan peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, waktu atau tenaga, maka

peneliti dapat menggunakan sampel yang telah diambil dari semua populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipelajari dalam suatu penelitian dan kemudian hasilnya akan dianggap sebagai gambaran bagi populasi asalnya, tetapi bukan populasi itu sendiri. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut kesimpulannya akan berlaku bagi populasi. (Sugiyono, 2015 : 81),

Menurut (Noor, 2011 : 158), dalam menentukan jumlah anggota dari setiap sampel dari suatu populasi yang ditetapkan, peneliti memakai cara dari rumus *Slovin*, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \times e}$$

**Rumus 3.1.** Ketentuan *Slovin*

**Sumber:** (Noor, 2011 : 158)

Keterangan:

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/ anggota populasi

e = *Error level* (tingkat kesalahan)

Didalam penelitian ini, tingkat kesalahan yang diinginkan yaitu sebesar (10%) atau 0,1 dengan jumlah populasi yang diteliti berjumlah 702 pasien di Klinik Mediplus Batam yang akan dijadikan penentuan sampel, perhitungan jumlah sampel yang diteliti sebagai berikut:

$$n = \frac{702}{702 \times 0,1}$$

$$n = \frac{702}{70,2}$$

dibulatkan menjadi 100 sampel.

Berdasarkan hasil perhitungan sampel yang telah dilakukan, maka sampel yang digunakan di dalam penelitian ini ialah 99,85 dibulatkan menjadi 100 sampel pasien di Klinik Mediplus Batam.

### **3.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *Probability Sampling*. Sampel yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian (Sugiyono, 2015 : 84).

### **3.5. Jenis dan Sumber Data**

Menurut (Sanusi, 2011 : 104) jenis data merupakan data bagaimana yang akan dikumpul oleh peneliti. Kenyataannya berdasarkan hasil dilapangan, pada saat peneliti membagikan kuesioner kepada responden, peneliti mendapatkan sebuah informasi tentang kuesioner tersebut. Informasi yang peneliti dapatkan ialah data berdasarkan jenisnya, seperti data subjek dan wujudnya biasanya secara tertulis. Berdasarkan penjelasan ini, peneliti menggunakan data primer sebagai sumber pengumpulan data. Kuesioner merupakan bagian dari teknik pengumpulan data.

### **3.5.1. Data Primer**

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan atau diperoleh secara langsung kepada peneliti dilapangan atau orang yang sedang melakukan penyebaran kuesioner (Sanusi, 2011 : 104).

Dalam penelitian ini, data primer mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan data sekunder ialah:

1. Seorang peneliti akan melaksanakan pengontrolan berkaitan dengan kualitas data tersebut, ini dilakukan karena secara historis seorang peneliti wajib memahami sebuah proses dari pengumpulannya.
2. Dalam hal yang berkaitan dengan kesenjangan waktu, peneliti dapat mengatasinya pada data tersebut akan digunakan data dengan data yang telah tersedia sebelumnya.
3. Peneliti mempunyai kebebasan pada saat mengaitkan sebuah masalah penelitian yang mereka lakukan dengan data yang ada dilapangan apa adanya.

### **3.5.2. Data Sekunder**

Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain, seperti jumlah pasien yang berkunjung setiap bulannya. Sebuah data dapat ditemukan melalui buku-buku maupun internet yang berhubungan langsung dengan pembahasan materi yang dibahas, dan jurnal yang digunakan berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. (Sanusi, 2011 : 104).

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Cara atau teknik dalam pengumpulan sebuah data yang akan digunakan atau dibutuhkan untuk menjawab sebuah rumusan dari masalah penelitian ini disebut sebagai teknik pengumpulan data. Peneliti akan melakukan pengumpulan dari sebuah data melalui cara survei, yaitu:

#### **3.6.1. Wawancara**

Sebuah teknik pengumpulan data dengan menggunakan sebuah pertanyaan baik secara lisan kepada subjek penelitian ini disebut dengan wawancara. Disaat subjek yang diteliti mengajukan sebuah pertanyaan, peneliti akan segera berbicara langsung dengan berhadapan kepada responden yang mengajukan pertanyaan tersebut, atau bila hal itu tidak bisa dilakukan, peneliti bisa menggunakan alat komunikasi, seperti telepon. (Sanusi, 2011 : 105).

Wawancara langsung dengan responden memiliki kelebihan yang bisa diambil antara lain:

1. Seorang peneliti akan mengolah sebuah informasi sebanyak mungkin apabila berkaitan dengan sebuah fenomena maupun masalah yang akan dikaji sedalam mungkin.
2. Peneliti dapat menjelaskan secara luas kepada setiap responden yang berkaitan dengan tujuan dari sebuah penelitian yang akan dilaksanakan, agar setiap masalah yang timbul bisa dicari jawabannya berdasarkan pengetahuan, keterampilan setiap responden pada pengetahuannya yang akan membahas tentang permasalahan penelitian tersebut.

3. Peneliti atau pengumpul sebuah data akan melihat berbagai ekspresi dari setiap responden pada saat dilakukannya sebuah wawancara langsung.
4. Seorang peneliti harus menghindari respons buruk dalam wawancara secara langsung, sebuah hasil dari data yang dihasilkan dari wawancara tersebut akan akurat dibandingkan jika melakukan wawancara melalui telepon.

### 3.6.2. Kuesioner

Menurut (Sanusi, 2011 : 109), dalam pengumpulan data sering tidak memerlukan kehadiran peneliti, namun cukup diwakili oleh daftar pertanyaan (*kuesioner*) yang sudah disusun secara cermat terlebih dahulu. Kuesioner dapat diberikan kepada responden melalui beberapa cara:

1. Disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden;
2. Dikirim bersama-sama dengan barang lain, seperti paket, majalah dan sebagainya;
3. Ditempatkan ditempat-tempat yang ramai dikunjungi orang;
4. Dikirim melalui pos, faksimili, atau menggunakan teknologi komputer (*e-mail*).

Menurut (Sanusi, 2011 : 59), Skala Likert merupakan sebuah skala didasarkan pada penjumlahan suatu sikap responden dalam menjawab setiap pernyataan yang berkaitan langsung dengan indikator suatu konsep atau variabel yang diukur. Responden akan diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap setiap pernyataan yang telah dibagikan. Skala Likert lazim menggunakan lima titik dengan label netral pada posisi tengah (tiga).

Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden. Dalam pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner itu terdiri atas pertanyaan berkaitan dengan indikator kualitas pelayanan, indikator fasilitas dan indikator kepuasan pasien Klinik Mediplus Batam. Pertanyaan-pertanyaan pada angket tertutup dibuat dengan skala *likert* dengan skor 1-5. Skor 1-5 digunakan peneliti karena lebih sederhana dan memiliki nilai tengah yang digunakan untuk menjelaskan keraguan atau netral dalam memilih jawaban. Untuk analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor yang ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 3. 4.** Skala Likert

<b>Skala Likert</b>	<b>Kode</b>	<b>Bobot Nilai</b>
Sangat Setuju	STS	5
Setuju	TS	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	S	2
Sangat Tidak Setuju	SS	1

**Sumber :** (Sanusi, 2011 : 60)

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Analisis data ialah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. Data yang dikumpulkan tersebut ditentukan oleh masalah penelitian yang sekaligus mencerminkan karakteristik tujuan studi apakah untuk eksplorasi, deskripsi, atau menguji hipotesis. Metode analisis data dalam penelitian kuantitatif ini terdiri dari metode analisis deskriptif dan uji kualitas

data. Setiap peneliti bisa memilih statistik yang relevan agar dapat menganalisis sebuah data yang telah dikumpulkan agar memperoleh kesimpulan. Relevan tidaknya metode statistik yang akan dipilih paling tidak ditentukan oleh tujuan studi dan skala ukur variabel penelitian. Adapun tujuan studi dalam penelitian ini adalah tujuan menguji hipotesis, yakni uji hubungan kausalitas (Sanusi, 2011 : 115).

### **3.7.1. Analisis Deskriptif**

Menurut (Sugiyono, 2015 : 147), penelitian ini dilakukan pada populasi tanpa diambil sampelnya jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Tetapi bila penelitian dilakukan pada sampel, maka analisisnya dapat menggunakan statistik deskriptif maupun inferensial. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel diambil. Tetapi bila peneliti ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi, maka teknik analisis yang digunakan adalah statistik inferensial.

Menurut (Sanusi, 2011 : 116), analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Yang termasuk statistik deskriptif adalah penyajian data dengan tabel, grafik, diagram lingkaran, piktoqram, perhitungan modus, median, mean, presentase, dan standar deviasi.

### **3.7.2. Uji Kualitas Data**

Data merupakan hal yang paling penting dalam suatu penelitian karena data merupakan gambaran dari variabel yang akan diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Sebelum data yang diperoleh dari responden diolah. Tingkat keabsahan dan kepercayaan data harus diuji melalui uji kualitas data. Uji kualitas data dapat dilakukan melalui uji validitas dan uji reabilitas instrumen. Menurut (Sanusi, 2011 : 76), agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi, instrumen penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel. Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur.

#### **3.7.2.1. Uji Validitas**

Menurut (Sugiyono, 2016 : 202), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam uji validitas terdapat pengujian validitas konstruksi (*construct validity*), tentang aspek yang segera diukur berlandaskan pada setiap teori tertentu, selanjutnya dikonsultasikan bersama dengan para ahli. Perbandingan suatu korelasi antara nilai dari setiap masing-masing item pertanyaan dengan nilai total dikatakan sebagai uji signifikansi. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid. Validitas menunjukkan sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Perhitungan tersebut akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Untuk

menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel *r product moment*. Kriteria penilaian uji validitas, adalah:

1. Apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
2. Apabila  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

### 3.7.2.2. Uji Reliabilitas

Menurut (Rumengan, 2013 : 86), Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil diukur sekali saja. Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji Alpha *Cronbach*. Semakin nilai alpanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

Menurut (Wibowo, 2012 : 52), metode ini terkenal dan *commonly* biasanya digunakan pada skala uji yang memiliki bentuk berupa skala likert, misalnya pengukuran skala 1-5, 1-7. Uji ini menghitung koefisien *alpha*. Data dapat dikatakan reliabel apabila  $r \text{ alpha}$  positif dan  $r \text{ alpha} > r \text{ tabel } df = (\alpha, n - 2)$ . Dalam penentuan suatu instrumen reliabel atau tidak, akan menggunakan batas nilai *Alpha* 0,6 Reliabilitas kurang dari 0,5 adalah kurang baik, sedangkan 0,7

diterima dan diatas 0,8 ialah sangat baik. Perhitungan tersebut akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

### **3.8. Uji Asumsi Klasik**

Model regresi yang dilakukan agar mengetahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak ini disebut sebagai uji asumsi klasik. Menurut (Rumengan, 2013 : 381), secara teoritis model yang akan digunakan dalam penelitian ini akan menghasilkan nilai parameter model penduga yang sah bila memenuhi asumsi klasik. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

#### **3.8.1. Uji Normalitas**

Dalam model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak ini dikatakan sebagai uji normalitas. Setiap model regresi yang menghasilkan hasil yang baik mempunyai nilai residual terdistribusi normal (Priyatno, 2012 : 144).

Uji normalitas dapat digunakan dilakukan dengan *Histogram Regression Residual* yang sudah ditetapkan, analisis *Chi Square*, dan menggunakan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z<Z* tabel kemudian di dalam gambar akan berbentuk *Bell-Shaped curve* dan dalam menggunakan *P-P Plot* akan membentuk garis disekitar diagonal (Wibowo, 2012 : 62). Kurva nilai residual terstandarisasi dapat dikatakan normal apabila: Nilai *Kolmogorov-Smirnov Z<Z* tabel; atau menggunakan Nilai Probability Sig (*2tailed*)  $> \alpha$  ; sig  $> 0,05$ . Uji *Kolmogorov-Smirnov* juga merupakan jenis uji Nonparametik bagian *Chi Square Test*

*Goodness of Fit* yaitu menguji kecocokan atau kesatuan antara data observasi dengan data harapan dan dalam melakukan pengujian data mempergunakan data *continue*.

### 3.8.2. Uji Multikolinieritas

Uji tentang multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (Rumengan, 2013 : 381). Hubungan linier yang sempurna antara semua atau beberapa variabel bebas dikatakan sebagai uji multikolinieritas.

Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasinya antar sesama variabel bebas lain sama dengan nol. Pedoman suatu model Regresi yang bebas multikolinieritas adalah:

- a. Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi.
- a. Menganalisis simatrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antara variabel independennya ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- b. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ). Nilai untuk mengetahui multikolinieritas adalah nilai  $Tolerance < 0.10$  atau sama dengan  $VIF > 10$ .

### 3.8.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas sangat diperlukan dalam menguji ada tidaknya gejala dalam penelitian ini. Untuk melakukan uji tersebut, terdapat beberapa metode yang akan digunakan, contohnya metode Barlet dan *Rank Spearman* atau Uji *Spearman' rho*, metode grafik *Park Gleyser*. Suatu model diartikan memiliki masalah heteroskedastisitas yang berarti terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut (Wibowo, 2012 : 93).

Gejala heteroskedastisitas diuji dengan metode *Gleyer* dengan cara menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas, apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolut residual ( $\alpha = 0,05$ ) maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Lebih lanjut, jika signifikansi korelasi kurang dari 0,05 maka pada model regresi terjadi masalah heteroskedastisitas. Menurut (Sunyoto, 2011 : 83), salah satu cara untuk melihat adanya problem heteroskedastisitas adalah dengan..melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Cara menganalisisnya sebagai berikut:

1. Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit. Jika terjadi, indikasinya terdapat heteroskedastisitas.

2. Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, indikatornya tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.9. Uji Pengaruh

Dalam melakukan sebuah penelitian, uji pengaruh digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antar variabel dependen dan variabel independen dengan pembuktian kebenaran suatu hipotesis. Di dalam penelitian yang dilakukan, uji pengaruh yang telah dilakukan yaitu uji regresi linear berganda dan uji R square.

#### 3.9.1. Analisis Regresi Berganda

Regresi linear berganda umumnya ialah perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas (Sanusi, 2011 : 134). Dalam judul penelitian ini yaitu, pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Mediplus Batam. Dalam hal ini, ada dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Dengan demikian, regresi linear berganda dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

**Rumus 3.2 .** Regresi Linear Berganda

**Sumber :** (Wibowo, 2012 : 127)

Penjelasan:

Y : Variabel dependen (kepuasan pasien)

$\alpha$  : Konstanta

b1,b2 : Koefisien regresi

X1 : Variabel independen pertama (kualitas pelayanan)

X2 : Variabel independen kedua (fasilitas)

e : Error/variabel pengganggu

### 3.9.2. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinan( $R^2$ ) dikatakan sebagai koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) hampir sama dengan koefisien  $r^2$ .  $R$  juga hampir sama dengan  $r$ , akan tetapi keduanya memiliki fungsi yang berbeda-beda (kecuali regresi linear sederhana).  $R^2$  menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel X) secara bersama-sama (Sanusi, 2011 : 136). Sementara itu,  $r^2$  mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dengan persamaan regresi, yang dapat memberikan presentase variasi total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas (X). Koefisien korelasi menjelaskan keterkaitan hubungan linear antara dua variabel yang memiliki nilai positif atau negatif dikatakan sebagai  $r$ . Sedangkan, koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat (Y) terhadap semua variabel bebas yang telah dijelaskan secara simultan dan memiliki nilai yang positif dikatakan sebagai  $R$ .

### 3.10. Uji Hipotesis

Menguji signifikansi koefisien regresi linear berganda secara bersama-sama yang berhubungan langsung dengan suatu pernyataan hipotesis penelitian disebut uji hipotesis (Sanusi, 2011 : 144). Dalam hal ini, pengujian suatu hipotesis yang dilakukan dalam suatu penelitian menggunakan uji signifikansi simultan (F test) dan uji signifikan parameter individual (T test). Maka dengan ini, agar dapat menguji suatu hipotesis penelitian, dapat dilakukan analisis regresi linear berganda menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

Hipotesis yang di uji di dalam penelitian ini adalah pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial dengan menggunakan uji t dan secara simultan dengan uji F.

#### 3.10.1. Uji T (Parsial)

Uji T yaitu uji signifikansi untuk masing-masing koefisien regresi yang akan diperlukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh dari setiap masing-masing variabel bebas (X), terhadap variabel terikat (Y) (Sanusi, 2011 : 138). Dalam hal ini, uji signifikansi secara parsial dapat digunakan untuk menguji hipotesis bagi penelitian. Berikut ini langkah-langkah dari uji t dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$  ; tidak ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

$H_a$  ; ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

$H_o$  ; tidak ada pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pasien.

$H_a$  ; ada pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pasien.

2. Perbandingan nilai F hitung dan nilai F tabel dengan taraf signifikan adalah 5%;  $df = N - 2$ .
3. Melakukan sebuah kesimpulan dengan karakteristik yaitu:
  - a.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
  - b. Nilai signifikan  $\geq \alpha = 5\%$  maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
  - c. Nilai signifikan  $< \alpha = 5\%$  maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### 3.10.2. Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui hubungan variabel independen terhadap variabel dependen, atau pengaruh secara simultan maka disebut sebagai Uji F (Priyatno, 2012 : 89). Sedangkan, menurut (Sanusi, 2011 : 137), uji keseluruhan koefisien regresi secara simultan pada uji f maka dapat dilakukan berbagai langkah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis nol ( $H_o$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_a$  ; tidak ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien.

$H_o$  ; ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien.

2. Membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel yang tersedia pada  $\alpha$  tertentu, misalnya 5%;  $df = k; n - (k+1)$ .
3. Membuat kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:
  - a.  $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
  - b.  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
  - c. Nilai signifikan  $\geq \alpha = 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
  - d. Nilai signifikan  $< \alpha = 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

### **3.11. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Adapun lokasi dan jadwal penelitian yang telah dilakukan, sebagai berikut:

#### **3.11.1. Lokasi Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti membuat lokasi penelitian yaitu dimana peneliti melakukan penelitian ditempat yang diteliti, serta dalam pengambilan data dari tempat yang diteliti. Lokasi dalam penelitian ini di Klinik Mediplus Batam beralamat di Kavling Sagulung Baru Blok T No. 167, Batu Aji, Batam.

#### **3.11.2. Jadwal Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dengan ini peneliti membuat jadwal penelitian, jadwal penelitian ialah kegiatan atau waktu bagi peneliti pada saat melakukan penelitian mulai dari kegiatan awal hingga akhir kegiatan penelitian ini dilakukan.

Berikut ini tabel jadwal penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

**Tabel 3.5. Jadwal Penelitian**

Nama Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
	Sept 2018	Okt 2018	Nov 2018	Des 2018	Jan 2019	Feb 2019
Menentukan Judul	■					
Surat Izin Penelitian						
BAB I		■				
BAB II						
BAB III			■			
Pembuatan Kuesioner				■		
Penyebaran Kuesioner					■	
BAB IV & BAB V					■	
Pengumpulan Skripsi						■

**Sumber :** Peneliti, 2019