JURNAL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RS MELINDA KEDIRI

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND LOCATION TO PATIENT SATISFACTION AT MELINDA HOSPITAL KEDIRI

Oleh:

RENITA DWI RAKHMAWATI

13.1.02.02.0060

Dibimbing oleh :

1. **Poniran Yudho L.,S.E., MM**
2. **Ismayantika Dyah P., M.B.A.**

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI
2018

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2018

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap	: Renita Dwi Rakhmawati
NPM	: 13.1.02.02.0060
Telepon/HP	: 081556416696
Alamat Surel (Email)	: renitadwoi94@gmail.com
Judul Artikel	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di RS Melinda Kediri
Fakultas – Program Studi	: Ekonomi - Manajemen
Nama Perguruan Tinggi	: UN PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi	: Jalan. K.H. Achmad Dahlan 76 Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa:

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;

b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggung jawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui,		Kediri, 22 Januari 2018
Pembimbing I,	Pembimbing II,	Penulis,
Poniran Yudho L., S.E., MM NIDN 0704047306	**Ismayantika Dyah P., M.B.A.** NIDN 0706108902	**Renita Dwi R.** NPM 13.1.02.02.0358

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RS MELINDA KEDIRI

Renita Dwi Rakhmawati
13.1.02.02.0060
Ekonomi - Manajemen
renitadwi94@gmail.com mailto:kurniawanrizk@gmail.com
PoniranYudho L.,S.E., MM dan Ismayantika Dyah P., M.B.A.
UN PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi pada perkembangan dunia usaha khususnya bidang kesehatan yang semakin berkembang dinamis dan penuh persaingan menuntut para perusahaan untuk semakin inovatif dalam menciptakan produk bisnisnya. Terlebih dengan diberlakukannya perdagangan ASEAN tahun 2015 kemarin, maka perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan. Untuk mendapatkan omset yang besar, salah satu strateginya adalah dengan pemasaran yang intensif.

Pemasalahan penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS. Melinda Kediri? (2) Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS. Melinda Kediri? (3) Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap k epuasan pasien di RS. Melinda Kediri? (4) Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS. Melinda Kediri?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, sedangkan pengumpulan data menggunakan menggunakan metode kuisioner dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rumah sakit Melinda Kediri. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel yang yang digunakan sebanyak 40 orang responden dan Dalam menganalisis data instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas. Serta pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda dengan *software SPSS for windows versi 21*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Melinda Kediri. (2) Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Melinda Kediri. (3) Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Melinda Kediri.(4) Kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Melinda Kediri.

KATA KUNCI: Kualitas Pelayanan, fasilitas, Lokasi, Keputusan Pembelian

LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia usaha khususnya bidang kesehatan yang semakin berkembang dinamis dan penuh persaingan menuntut para pengusaha untuk semakin inovatif dalam menciptakan produk bisnisnya. Dalam hal ini semua penyedia jasa kesehatan secara konsisten berupaya untuk menciptakan suatu inovasi baru dan terus berkembang dengan menampilkan produk berupa jasa atau barang yang berkualitas agar kesinambungan perusahaan dapat terus berjalan.

Perusahaan penyedia layanan kesehatan dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati perubahan perilaku para konsumennya dalam hal ini adalah pasien serta keluarganya, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka memperbaiki strategi pemasaran. Pada hakekatnya tujuan dari pemasaran adalah untuk mengetahui dan memahami sifat konsumen dengan baik sehingga produk yang ditawarkan laku dijual.

Konsumen akan merasa puas dengan adanya jaminan/kepuasan bahwa layanan yang mereka terima benar dan dilakukan oleh sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya (Syamsi, 2008:20). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seorang konsumen yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap harapan para konsumen. Bila kepuasan konsumen atas suatu barang atau jasa dari segi pelayanan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di RS Melinda Kediri".**

RUMUSAN MASALAH

Dalam penelitian ini permasalahan yang dihadapi dalam proses penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS. Melinda Kediri?
2. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS. Melinda Kediri?
3. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS. Melinda Kediri?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien di RS. Melinda Kediri?

KAJIAN TEORI

1. Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah kondisi dimana harapan konsumen sesuai dengan kenyataan yang diterima dan pembelian suatu produk atau jasa. Ketika pelanggan merasa puas kemungkinan mereka akan kembali lagi dan merekomendasikan kepada orang lain tentang perusahaan tersebut sangat tinggi.

Menurut Kotler (2008:184), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Sedangkan secara sederhana arti dari kepuasan konsumen menurut Tjiptono dan Chandra (2012:195) adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2014:121) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan keingunan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pengertian kualitas jasa pelayanan menurut Jasfar (2009:43) pada bukunya adalah

> "suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan".

3. Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014:183), "fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen". Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatau yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu delam pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik.

Masih banyak penyedia jasa yang tidak menyadari bahwa tata letak fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap *mood* dan respon pelanggan.

Sayangnya, belum ada aturan baku dan universal mengenai cara merancang tata letak fasilitas jasa. Kendati demikian, perusahaan jasa perlu memahami respon pelanggan terhadap berbagai aspek tata letak fasilitas jasa.

Sedangkan menurut Kotler (2008:79) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

4. Lokasi

Menurut Tjiptono (2014:189) menjelaskan bahwa pengertian lokasi adalah:

> tempat yang diartikan untuk kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang atau jasa dari produsen ke konsumen, yang di pilih haruslah mampu mengalami pertumbuhan ekonomi sehingga usahanya dapat bertahan.

Bagi perusahaan jasa, lokasi yang spesifik sering kali lebih mempengaruhi biaya. Hal ini berarti bahwa terfokus lokasi bagi perusahaan jasa seharusnya pada penetapan volume bisns dan pendapatan. Sehingga faktor lokasi juga sangat berpengaruh terhadap operasional perusahaan yang mana juga mempengaruhi pendapatan atau profit perusahaan. Faktor-faktor seperti ini kepadatan lalu lintas, kepadatan populasi dan taraf kehidupan di sekitar lokasi juga menjadi faktor penting dalam pemilihan lokasi.

Menurut Lupiyoadi (2013:63), lokasi berhubungan dengan tempat di mana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi. Dalam hal ini ada tiga jenis interaksi yang mempengaruhi lokasi, yaitu:

1) Konsumen mendatangi pemberi jasa
2) Pemberi jasa mendatangi konsumen
3) Pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu secara langsung

METODE

A. Pendekatan dan Teknik Penelitian

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2013:13), data kuantitatif adalah data angka atau numerik dan dapat dinyatakan dalam satuan hitung. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil pengukuran yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka, yang meliputi skor nilai dari jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik kausalitas. Menurut Sugiyono (2013:59) metode kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).

Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian pada pasien rumah sakit Melinda Kota Kediri yang terletak di Jl Balowerti II no 59 Kediri, karena rumah sakit tersebut berlokasi strategis di tengah kota yang padat penduduk serta memiliki pelayanan yang baik. Waktu penelitian dilakukan selama empat bulan yaitu mulai bulan Agustus 2017 hingga bulan Desember 2017.

Populasi dan Sampel

Menurut Sekaran (2011:154), populasi merupakan keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien serta keluarga pasien rumah sakit Melinda Kediri.

Menurut Sugiyono (2013:165), bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya aja 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = 10 x 5 = 50. Maka dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 40 orang pasien maupun keluarga pasien RS. Melinda Kediri yaitu 10 x 4 (3 variabel independen + 1 variabel dependen).

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 responden. Teknik pengambilan sampelnya adalah *Accidetal Sampling*. Menurut Sugiyono (2013:85), teknik *accidental sampling* adalah teknik penarikan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang kebetulan ditemui peneliti di lokasi penelitian yaitu pada rumah sakit Melinda Kediri.

B. Tehnik Pengumpulan Data

1) Kuesioner

Menurut Noor (2012;139), kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan teknik kuesioner yang disebarkan langsung kepada pasien rumah sakit Melinda Kota Kediri.

2) Dokumentasi

Menurut Ridwan (2013; 58), dokumentasi adalah pengambilan data secara langsung dari tempat penelitian meliputi buku yang relevan, laporan penjualan, foto dan lain sebagianya. Dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi yaitu untuk mengetahui jumlah pasien rumah sakit Melinda Kota Kediri.

C. Tehnik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:37) "analisis kausalitas adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan permasalahan yang bersifat hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih". Dalam analisis ini dilakukan pembahasan mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, display, dan lokasi terhadap keputusan pembelian di Toko Hijab Cahaya Tulungagung.

1. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan suatu analisis data yang diperlukan terhadap data yang diperoleh dari hasil responden yang diberikan. Kemudian dilakukan analisa berdasarkan metode statistik dan data tersebut diklasifikasikan kedalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel untuk mempermudah dalam menganalisa.

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi kalsik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda.

1. **Uji Normalitas**

   Uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, indikasi terjadi normalitas dapat dilakuakan dengan melihat grafik *Probability Plot*.

2. **Uji Multikolinieritas**

   Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang diperoleh terdapat korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya.

3. **Uji Heteroskedastisitas**

   Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan kepengamatan yang lain.

4. **Uji Autokorelasi**

   Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi

linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analasis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang yang menyeluruh mengenai pengaruh kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan lokasi (X_3) terhadap kepuasan pasien (Y). Maka didapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta 1\ X1 + \beta 2\ X2 + \beta 3\ X3 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan pasien

a = Konstanta

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Fasilitas

X_3 = Lokasi

β_{1-3} = Koefisien regresi variabel ke 1 sampai ke variabel 3

e = variabel residual (*error*)

c. Koefisien Determinasi(R^2)

Menurut Ghozali (2011:97), "koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat". Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model. Karena dalam penelitian ini menggunakan banyak variabel bebas, maka nilai *Adjusted* R^2 lebih tepat digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.

d. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian secara parsial menggunakan uji t (pengujian signifikansi secara parsial). Menurut Ghozali (2011:98-99), pengujian secara parsial ini dimaksudkan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

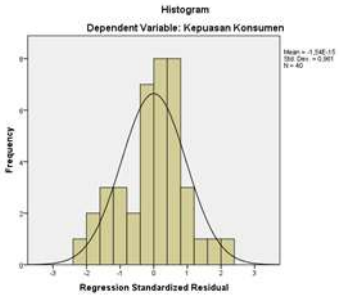
2. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2011:98), Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependent atau terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

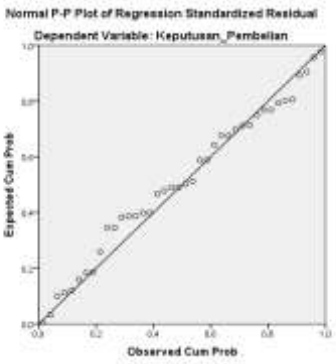
a. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



Uji Normalitas Grafik Histogram

Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa data telah berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan gambar tersebut sudah memenuhi dasar pengambilan keputusan, bahwa data memiliki puncak tepat di tengah-tengah titik nol membagi 2 sama besar dan tidak memenceng ke kanan maupun ke kiri, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Uji Normalitas Grafik normal probability plot

Berdasarkan gambar 4.3 dapat dilihat bahwa data telah berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan gambar tersebut sudah memenuhi dasar pengambilan keputusan, bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	,776	1,289
Fasilitas	,829	1,206
Lokasi	,799	1,251

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Hasil Uji Multikolinearitas

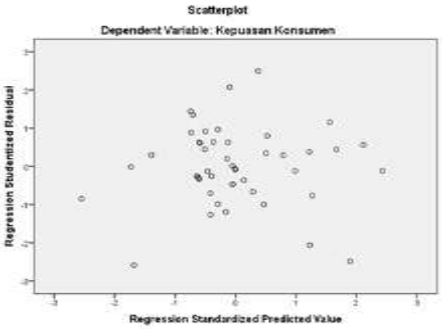
Pada model regresi yang baik seharusnya antar variabel independen tidak terjadi korelasi atau tidak terjadi multikolinieritas. Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,776 ; 0,829 ; 0,799 yang lebih besar dari 0,10 dan VIF sebesar 1,289 ; 1,206 ; 1,251 yang lebih kecil dari 10, dengan demikian dalam model ini tidak ada masalah multikolinieritas, hal ini berarti antar variabel independen tidak terjadi korelasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi

heterokedatisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedatisitas dan model regresi layak digunakan.

Hasil uji heterokedatisitas dengan menggunakan grafik *scatterplot*. yang ditunjukkan oleh grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak tersebut serta baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dan ini menunjukkan bahwa model regresi ini tidak terjadi heterokedatisitas. Hal ini berarti dalam model regresi tidak terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain.



Grafik Scaterplots

1. **Uji Autokorelasi**

Menurut Ghozali (2011:111) dengan melihat Durbin Watson dengan ketentuan du < dw < 4-du jika nilai DW terletak antara du dan 4 - du berarti bebas dari autokorelasi. Berdasarkan tabel di atas nilai DW hitung lebih besar dari (du) = 1,659 dan kurang dari 4 – 1,659 (4-du) = 2,341 atau dapat dilihat pada Tabel 4.13 yang menunjukkan du < d < 4 – du atau 1,659 < 2,009 < 2,341, sehingga model regresi tersebut sudah bebas dari masalah autokorelasi. Hal ini berarti ada korelasi antara kasalahan penganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]		
Model	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	1,36859	2,009
a. Predictors: (Constant), Lokasi,Fasilitas, Kualitas_Pelayanan		
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien		

b. **C. Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	6,219	2,087	
Kualitas_Pelayanan	,251	,100	,297
Fasilitas	,198	,058	,390
Lokasi	,317	,110	,338

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan Tabel didapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

Menunjukkan bahwa persamaan linier berganda yang diperoleh dari hasil uji analisis yaitu

$Y = 6{,}219 + 0{,}251\ (X_1) + 0{,}198\ (X_2) + 0{,}317\ (X_3) + \varepsilon$

persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut :

1. Konstanta = 6,219

   Jika variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan lokasi (X_3) = 0, maka kepuasan pasien (Y) akan menjadi 6,219.

2. Koefisien X_1 = 0,251

   Setiap penambahan 1 satuan variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan asumsi fasilitas (X_2), dan lokasi (X_3) tetap dan tidak berubah, maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,251 Sebaliknya, jika kualitas pelayanan (X_1) turun 1 satuan dengan asumsi fasilitas (X_2), dan lokasi (X_3) tetap dan tidak berubah, maka akan menurunkan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,251

3. Koefisien X_2 = 0,198

   Setiap penambahan 1 satuan variabel fasilitas (X_2) dengan asumsi kualitas pelayanan (X_1), dan lokasi (X_3) tetap dan tidak berubah, maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,198. Sebaliknya, jika fasilitas (X_2) turun 1 satuan dengan asumsi kualitas pelayanan (X_1), dan lokasi (X_3) tetap dan tidak berubah, maka akan menurunkan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,198.

4. Koefisien X_3 = 0,317

   Setiap penambahan 1 satuan variabel lokasi (X_3) dengan asumsi kualitas pelayanan (X_1), dan fasilitas (X_2) tetap dan tidak berubah, maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,317. Sebaliknya, jika lokasi (X_3) turun 1 satuan dengan asumsi kualitas pelayanan (X_1), dan fasilitas (X_2) tetap dan tidak berubah, maka akan menurunkan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,317.

5. Dari ketiga variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien, variabel lokasi merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel kepuasan pasien dibandingkan kualitas pelayanan dan fasilitas. Hal ini dapat diketahui dari besarnya nilai beta kualitas pelayanan sebesar 0,317 lebih besar dibanding variabel kualitas pelayanan yang memiliki nilai beta sebesar 0,251 dan nilai beta fasilitas sebesar 0,198.

c. Analisis Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,778[a]	,606	,573

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.11 diperoleh nilai *Adjusted* R^2 sebesar 0,573. dengan demikian menunjukkan bahwa adalah kualitas

pelayanan, fasilitas, dan lokasi dapat menjelaskan kepuasan pasien sebesar 57,3% dan sisanya yaitu 42,7% dijelaskan variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

d. Pengujian Hipotesis

Coefficients[a]

Model	Standardized Coefficients	t	sig.
	Beta		
(Constant)		2,980	005
X1	,297	2,502	017
X2	,390	3,393	002
X3	,338	2,884	007

a. Dependent Variable: Y

.1. Uji Parsial (Uji t)

Berikut hasil pengujian secara parsial menggunakan uji t yang nilainya akan dibandingkan dengan signifikan 0,05 atau 5%.

6. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103,671	3	34,557	18,450	,000[b]
	Residual	67,429	36	1,873		
	Total	171,100	39			

a. Dependent Variable: Y

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

Berdasarkan hasil perhitungan pada SPSS *for windows* versi 21 dalam tabel 4.13 diperoleh nilai signifikan adalah 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan uji F variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi < 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil dari pengujian simultan ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Melinda Kediri.

KESIMPULAN

1. Dari pengujian parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Melinda Kediri. Hal ini terlihat berdasarkan hasil perhitungan uji t, dimana nilai signifikan variabel kualitas pelayanan adalah 0,017 < 0,05. Nilai tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, sehingga hipotesis H_a diterima.

2. Dari pengujian parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Melinda Kediri. Hal ini terlihat berdasarkan hasil perhitungan uji t, dimana nilai signifikan variabel fasilitas adalah 0,002 < 0,05. Nilai tersebut lebih kecil dari α = 0.05, sehingga hipotesis H_a diterima.
3. Dari pengujian parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Melinda Kediri. Hal ini terlihat berdasarkan hasil perhitungan uji t, dimana nilai signifikan variabel lokasi adalah 0,007 < 0,05. Nilai tersebut lebih kecil dari α = 0.05, sehingga hipotesis H_a diterima.
4. Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Melinda Kediri. Hal ini dapat terlihat dari nilai signifikan dari hasil dari uji F diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Melinda Kediri. Pelayanan yang berkualitas, dengan fasilitas yang memadahi dan nyaman serta lokasi yang strategis merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Buchari, Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta

Farida, J. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terbaru*. Bogor. Ghalia. Indonesia.

Ghozali, I. 2011. A*plikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Huda, A. S. dan I. Farida. 2014. *Pengaruh Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Joko Elektronik Di Pati*. Universitas Dian Nuswantoro

Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta.

Kotler, P. dan G. Amstrong. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12, jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. dan K. L. Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*, Jakarta : Erlangga.

Lupiyoadi, R. dan Hamdani A., 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat..

Lupiyoadi, R.. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Murti, S. dan Jhon S.. 2009. *Pengantar Bisnis, Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta: Liberty.

Noor, J. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

Payne, Adrian. 2008. *Service Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta

Ridwan, A. S. 2013. *Inovasi Pembelajaran*. Bumi Aksara: Jakarta.

Sanusi, A. *2014. Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.

Schiffman, G. L. dan L. L Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen. Edisi Ketujuh*.

Sekaran, U. *2011. Metode Pemelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Simamora, B. 2014. *Penilaian Kinerja dalam Manajemen Perusahaan*. Jakarta : Gramedia *Pustaka*.

Simamora, H. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Enam.

Srijani, N. dan A. S. Hidayat. 2017. *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center*.

Suarli, S dan Bachtiar. 2009. *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktik*. Jakarta : Erlanggga.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharyadi dan Purwanto. 2013. Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Sukardi. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta : Bumi Aksara.

Syamsi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung*.

Tjiptono, F. dan Gregorius C.. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yokyakarta, ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Yasa, K. A. S.., dan Ardani, I. G. A. K. S. 2014. *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Warnet Nadiputra di Denpasar*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia. Vol. 3 No. 6.

Zethaml, V. A. dan M. J. Bitner. 2008. *Service Marketing*. The McGraw Hill Companies, Inc.