

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, CITRA RUMAH
SAKIT DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH (RSJD)
Dr. RM SOEDJARWADI**

TESIS



**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si) Program Studi Manajemen
Universitas Islam Batik Surakarta**

Disusun Oleh :

JAKA ARIFIN BUDIYANA
NIM : 2024P20074

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM BATIK
SURAKARTA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, CITRA RUMAH
SAKIT DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH (RSJD)
Dr. RM SOEDJARWADI

Diajukan Oleh :

JAKA ARIFIN BUDIYANA
NIM : 2024P20074

TELAH DISETUJUI OLEH PEMBIMBING		
NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dr. Ec. Dra. Hj. Istiatin, SE, MM (Pembimbing 1)		7/8-2026
Dr. dr Oong Ridhoi ,Msi (Pembimbing 2)		7/8 2026

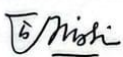
LEMBAR PERSETUJUAN

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, CITRA RUMAH
SAKIT DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH (RSJD)
Dr. RM SOEDJARWADI

Diajukan Oleh :

JAKA ARIFIN BUDIYANA
NIM : 2024P20074

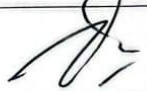
TELAH DISETUJUI OLEH PEMBIMBING		
NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dr. Ec. Dra. Hj. Istiatin, SE, MM (Pembimbing 1)		7/8-2026
Dr. dr Oong Ridhoi ,Msi (Pembimbing 2)		7/8 2026

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI TESIS

Nama : Jaka Arifin Budi yana

NPM : 2024P20074

Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN,
CITRA RUMAH SAKIT DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN FARMASI RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH (RSJD)
Dr. RM SOEDJARWADI

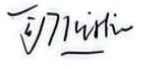
DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH TIM PENGUJI PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM BATIK SURAKARTA		
NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dr. Ec. Dra. Hj. Istiatin, SE, MM (Penguji 1)		7/8-2026
Dr. dr Oong Ridhoi ,Msi (Penguji 2)		7/8 2026
Dr. Suhendro,SE,Ak,M.Si (Penguji 3)		10/8 2026
Tanggal Lulus	05 Juli 2026	
Nomor Register	4015/KPTS/UT/MMUNIBA/VIII/2026	

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Jaka Arifin Budiya

NPM : 2024P20074

Judul Tesis :PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, CITRA RUMAH SAKIT DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH (RSJD) Dr. RM SOEDJARWADI

TELAH DISETUJUI OLEH PEMBIMBING		
NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dr. Ec. Dra. Hj. Istiatin, SE, MM (Pembimbing 1)		7/8-2026
Dr. dr Oong Ridhoi ,Msi (Pembimbing 2)		7/8 2026

DISAHKAN PIMPINAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM BATIK SURAKARTA		
NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dr. Suhendro,SE,Ak,M.Si, (Dekan Fakultas Ekonomi)		10/8 2026
Dr. Hj. Sudarwati, SE, MM (Kaprodik Magister Ilmu Manajemen)		7/8/2026
Tanggal Lulus	05 Juli 2026	
Nomor Register	4015/KPTS/UT/MMUNIBA/VIII/2026	

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jaka Arifin Budiyan

NPM : 2024P20074

Judul Tesis : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, CITRA
RUMAH SAKIT DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH (RSJD) Dr. RM
SOEDJARWADI**

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan adalah hasil dari karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang diacu dalam naskah ini secara tertulis dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 06 Agustus 2026

(Jaka Arifin Budiyan)

MOTTO

“Setiap hari, setiap waktu banyak rezeki dan kenikmatan yang dilimpahkan-Nya,
maka bersyukur lah, karena dengan bersyukur kenikmatan dan rezeki akan ditambah
lebih banyak lagi”

“Nikmat Tuhanmu manalagi yang kamu dustakan”

PERSEMBAHAN

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Alloh SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan Tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Magister. Walaupun masih jauh dari kata sempurna, namun Penulis bersyukur telah dapat menyelesaikan Tesis ini dengan tepat waktu dan setiap goresan tinta ini adalah wujud dari keagungan dan kasih sayang yang diberikan Alloh SWT kepada umat-Nya. Setiap detik waktu menyelesaikan karya tulis ini merupakan hasil getaran do'a kedua orang tua, istri dan anak-anak, saudara, serta orang-orang terkasih yang mengalir tiada henti. Setiap pancaran semangat dalam penulisan ini merupakan dorongan dan dukungan dari sahabat-sahabatku tercinta.

Tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa berdo'a untukku dan semua anak-anaknya.
2. Istriku tercinta “yang senantiasa menemaniku dalam suka dan duka” terimakasih doa dan *support*-nya.
3. Anak-anakku, yang selalu menyemangati, terima kasih atas berbagi ceritanya.
4. Bapak/ Ibu Dosen Pembimbing ,Seluruh dosen ,Serta semua pihak yang telah memeberikan ilmu dan dukunganya .
5. Direktur RSJD Dr. RM Soedjarwadi Klaten, terimakasih atas pemberian ijinnya, doa, motivasi, nasehat dan *Support*-Nya.
6. Ibu minarni purnaningsih dan kak azril serta Teman–teman seangkatan dan seperjuangan, terimakasih atas kekompakan dan semangatnya;
7. Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan Tesis ini untuk kalian.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamiin, dengan rahmat Alloh SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan banyak kenikmatan berupa keimanan, rezeki dan kesehatan serta atas berkah, ridho dan hidayah- Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, CITRA RUMAH SAKIT DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH (RSJD) Dr. RM SOEDJARWADI** ”. Shalawat serta salam Penulis panjatkan untuk Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan kita dari zaman kebodohan ke zaman yang terang benderang seperti sekarang ini, serta yang telah menjadi tauladan untuk umat islam menjalankan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya.

Tesis ini tersusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) sekaligus pertanggungjawaban akhir Penulis sebagai mahasiswa pasca sarjana Program Studi Manajemen Universitas Islam Batik Surakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih ada kekurangan dan kesalahan, maka dari itu, penulis dengan penuh kerendahan hati mengharap dan menerima saran dan kritikan dari berbagai pihak untuk dijadikan bahan masukan dan evaluasi untuk perbaikan dan kesempurnaan penulisan tesis ini.

Tesis ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari doa, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, serta kritik dan saran yang membantu terselesaikannya penulisan ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam dan tak terkira kepada :

1. Ipmawan Muhammad Iqbal, S.Ag, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Batik Surakarta yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pada program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Manajemen.

2. Dr. Suhendro , S.E,AK., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta yang telah mengijinkan penulis untuk menempuh studi pada program Pascasarjana program studi Magister Ilmu Manajemen dan selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membina dan memberikan arahan dalam penulisan tesis ini.
3. Dr. Hj. Sudarwati, S.E, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta yang telah membina dan memberikan arahan dalam penulisan tesis ini.
4. Dr.Ec.Dra.Hj.Istiatin,S.E.,MM Selaku Dosen pembimbing I
5. Dr.dr. Oong Ridhoi,M.Si Selaku Dosen pembimbing II
6. Segenap Dosen Pascasarjana yang telah memberikan ilmu serta pengalamannya kepada penulis.
7. Pimpinan dan rekan-rekan karyawan Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. RM Soedjarwadi yang sudah memberikan dukungan dan do‘anya kepada Penulis.
8. Segenap pihak yang telah berkontribusi yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih.

Bagi seluruh pihak yang tidak bisa Penulis sebutkan namanya satu persatu, penulis mengucapkan rasa terima kasih banyak atas segala do’a dan dukungannya serta mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga semua kebaikan, bantuan dan amal baik dari berbagai pihak tersebut di atas mendapat balasan yang setimpal dari Alloh SWT dan Penulis senantiasa berharap semoga Tesis yang dibuat ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. *Aamiin.*

Wassallamua’alaikum Wr. Wb

Surakarta, 06 Agustus 2026

Penulis

(Jaka Arifin Budiayana)

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Peresetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Lembar Pengesahan Tim Penguji Tesis	iv
Surat Pernyataan Keaslian Tesis	v
Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstraksi	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
G. Manfaat Penelitian	6

BAB II	: TINJAUAN TEORI	8
	A. Tinjauan Teori	8
	B. Penelitian Sebelumnya yang Relevan	23
	C. Kerangka Konseptual Penelitian	28
	D. Hipotesis	29
BAB III	: METODOLOGI PENELITIAN	33
	A. Desain Penelitian	33
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
	C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	34
	D. Jenis Data	36
	E. Variabel Penelitian	36
	F. Teknik Pengumpulan Data	37
	G. Definisi Operasional Variabel	38
	H. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)	40
	I. Rencana Analisa Data	42
	J. Uji Asumsi Klasik	43
	K. Regresi Linier Berganda	44
BAB IV	: HASIL DAN PEMBAHASAN	49
	A. Gambaran Umum RSJD Dr. RM Soedjarwadi.....	49
	B. Deskripsi Responden	57
	C. Analisis Statistik Deskriptif	63
	D. Analisa Data	64
	E. Pembahasan	76

BAB V	: PENUTUP	83
	A. Kesimpulan	83
	B. Implikasi Penelitian	83
	C. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	: Penelitian Sebelumnya yang Relevan	24
Tabel III.1	: Jumlah Pasien Tiga Tahun Terakhir	34
Tabel III.2	: Definisi Operasional Variabel	38
Tabel III.3	: Hasil Uji Validitas	41
Tabel IV.1	: Profil Singkat RSJD Dr. RM Soedjarwadi Klaten	52
Tabel IV.2	: Kapasitas Tempat Tidur	53
Tabel IV.3	: <i>Bezetting</i> / Kebutuhan SDM Kefarmasian	54
Tabel IV.4	: Distribusi SDM Kefarmasian	55
Tabel IV.5	: Profil SDM Kefarmasian	55
Tabel IV.6	: Jumlah Kunjungan Pasien Tiga Tahun Terakhir	57
Tabel IV.7	: Asal Tempat Tinggal Pasien	58
Tabel IV.8	: Deskripsi Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	59
Tabel IV.9	: Umur Pasien (Responden)	60
Tabel IV.10	: Pendidikan Pasien (Responden)	62
Tabel IV.11	: Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	63
Tabel IV.12	: Hasil Uji Normalitas	64
Tabel IV.13	: Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel IV.14	: Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel IV.15	: Ringkasan <i>Output</i> Hasil Uji Parsial	67
Tabel IV.16	: Hasil Uji F (Uji Serentak)	68
Tabel IV.17	: Hasil Uji Parsial	69

Tabel IV.18	: Nilai Koefisien Determinasi	71
Tabel IV.19	: Deskripsi Data Variabel Penelitian	72
Tabel IV.20	: Deskripsi Data Variabel Kualitas Layanan	72
Tabel IV.21	: Deskripsi Data Variabel Kepercayaan	73
Tabel IV.22	: Deskripsi Data Variabel Citra Rumah Sakit	73
Tabel IV.23	: Deskripsi Data Variabel Fasilitas	74
Tabel IV.24	: Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pasien	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 : Konseptual Penelitian	29
Gambar IV.1 : Struktur Organisasi dan Tata Hubungan Kerja	52
Gambar IV.2 : Lokasi dan Gedung RSJD Dr. RM Soedjarwadi Klaten.....	53
Gambar IV.3 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	58
Gambar IV.4 : Deskripsi Asal Responden	58
Gambar IV.5 : Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar IV.6 : Deskripsi Umur Responden	61
Gambar IV.7 : Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden	62
Gambar IV.8 : Gambar Hasil Analisa Uji Normalitas dengan PP Plot	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Uji Instrumen
- Lampiran 3 Data Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 4 Data Deskripsi Responden
- Lampiran 5 Data Penelitian
- Lampiran 6 Hasil Olah Data Penelitian

ABSTRAK

Jaka Arifin Budiyan, 2024P20074, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Rumah Sakit dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) DR. RM Soedjarwadi, 2025

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi.

Metode penelitian yang digunakan termasuk dalam jenis kuantitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Sifat penelitian ini berupa *explanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan tentang hubungan kausal (sebab-akibat) antara variabel-variabel yang mempengaruhinya. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan pengujian instrumen berupa *validity and reliability test*. Selanjutnya data penelitian dilakukan analisis menggunakan uji Regresi Linier Berganda, uji F-Test, t-test, dan Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa secara kumulatif terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial dari empat variabel bebas yang diteliti, terdapat tiga variabel bebas yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yaitu kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas, sementara satu variabel bebas yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien adalah kualitas layanan.

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit, fasilitas

ABSTRACT

Jaka Arifin Budiyana, 2024P20074, The Effect of Service Quality, Trust, Hospital Image, and Facilities on Patient Satisfaction in Outpatient Pharmacy Services at the Dr. RM Soedjarwadi Regional Mental Hospital (RSJD), 2025

This study aims to examine and analyze the influence of service quality, trust, hospital image, and facilities on patient satisfaction in outpatient pharmacy services at the Dr. RM Soedjarwadi Regional Mental Hospital (RSJD).

The research method used is quantitative, a research method used to examine a specific population or sample by collecting data using a questionnaire as an instrument. This research is explanatory research, which explains the causal relationship between the variables that influence it. The sample size was 100 respondents, with instrument testing in the form of validity and reliability tests. Furthermore, the research data was analyzed using Multiple Linear Regression, F-Test, t-test, and the Coefficient of Determination.

The research results indicate that cumulatively, there is a significant influence between service quality, trust, hospital image, and facilities on patient satisfaction. Meanwhile, partially, of the four independent variables studied, three had a positive effect on patient satisfaction: trust, hospital image, and facilities. One independent variable, service quality, did not significantly influence patient satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, service quality, trust, hospital image, facilities

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Eksistensi sebuah perusahaan perlu dijaga agar keberadaannya mampu memberikan kontribusi positif kepada masyarakat. Melalui pengamatan kualitas layanan / jasa yang dihasilkan secara terus-menerus dan terprogram dengan baik, akan mampu menciptakan kelanggengan jasa yang dihasilkan, termasuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi sebuah komitmen yang diupayakan karena merupakan penilaian terhadap tingkat kemampuan produk atau pelayanan jasa dalam memenuhi kebutuhan atau konsumsi yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Menurut Nugraha *et al*, (2021), kepuasan akan tercipta melalui keberadaan kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan yang diupayakan secara baik. Saat ini, kualitas layanan menjadi fokus utama bagi pelanggan atau pasien rumah sakit dalam memilih dan menentukan produk / jasa yang akan diambil. Tentu saja kualitas produk atau jasa yang baiklah yang akan bisa merebut dan memuaskan pelanggan. Hal tersebut sesuai yang disampaikan oleh Dewi & Kusyana (2023).

Menurut Dewi & Kusyana (2023), kepercayaan pelanggan juga memegang peranan yang menentukan dalam mekanisme pasar, karena terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Safrudin (2021) secara spesifik membahas kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Darno *et al* (2022)

dalam studinya membuktikan bahwa kepercayaan mencerminkan keyakinan pengguna sehingga berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu perlu dilakukan pengelolaan secara baik dan dimonitor secara terus menerus agar keberadaannya mampu menjaga citra yang baik pada pasien atau pelanggan yang memanfaatkan jasa pelayanan rumah sakit, atau dengan kata lain penjagaan citra rumah sakit perlu diupayakan sehingga mampu menjaga kepuasan pasien yang datang berobat.

Citra rumah sakit juga tergantung dari apa yang dirasakan dan diketahui oleh masyarakat terutama pasien sebagai subyek utama pelayanan rumah sakit. Pengalaman yang baik akan menumbuhkan citra yang baik bagi rumah sakit, demikian pula sebaliknya. Baik buruknya citra rumah sakit sangat tergantung dari baik buruknya pengalaman yang dirasakan oleh pasien selama mengalami pelayanan di rumah sakit, oleh karena itu citra rumah sakit perlu selalu dijaga dan ditingkatkan karena berhubungan erat dengan kepuasan pasien, sebagaimana disebutkan oleh Elisabeth *et. al*, (2024). Studi yang dilakukan Wattimena (2023) bahwa citra merk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan konsumen sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Japa *et. al*, (2023) bahwa citra rumah sakit adalah persepsi publik terhadap reputasi profesionalisme dan kredibilitas sebuah institusi kesehatan dan citra positif dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Sisi lain yang tidak boleh terlupakan dalam menjaga kepuasan pelanggan rumah sakit / pasien adalah fasilitas kesehatan yang mendukung operasionalisasi pelayanan, sebagaimana disebutkan oleh Marlina *et.al*, (2024). Selanjutnya

Elisabeth *et. al*, (2024) menyebutkan bahwa fasilitas memegang peranan yang penting dalam operasional rumah sakit, karena sifatnya yang mendukung kecepatan dan ketepatan pelayanan, baik medis maupun non medis. Fasilitas juga merupakan salah satu hal yang menjadi pertimbangan pasien dalam memberikan penilaian terhadap suatu layanan jasa kesehatan. Juliantri *et. al* (2024), menganalisa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil secara simultan faktor fasilitas menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Rumah sakit Jiwa Daerah (RSJD) Dr. RM Soedjarwadi yang berlokasi di Klaten saat ini tengah melakukan berbagai pembenahan pada semua sumber daya yang dimiliki guna mewujudkan kepuasan pasien / pelanggan. Diantara perbaikan yang sedang dilakukan adalah *re-placement* pelayanan farmasi rawat jalan yang menyatukan pelayanan farmasi yang semula ada di beberapa tempat menjadi satu lokasi (satu pintu). Melalui pembenahan ini diharapkan akan memudahkan pelanggan dalam mengakses sekaligus mendapatkan pelayanan obat dan perbekalan farmasi yang lebih mudah, lebih cepat dan memuaskan.

Menyadari akan tantangan dalam mewujudkan kepuasan pasien ini, maka dalam rangka menyelesaikan tugas akhir penyusunan tesis, peneliti bermaksud mengangkat tema ini dalam sebuah *research* yang berfokus pada manajemen pemasaran yang didalamnya terdapat aspek kualitas layanan, kepercayaan pelanggan, citra rumah sakit dan fasilitas.

B. Identifikasi Masalah

Mendasarkan pada kondisi senyatanya di lapangan atas implementasi pelayanan farmasi rawat jalan, maka terdapat beberapa permasalahan, yaitu :

1. Belum diketahui efektivitas implementasi kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM Soedjarwadi.
2. Belum diketahui kepuasan pasien atas pelayanan farmasi rawat jalan RSJD Dr. RM Soedjarwadi.

C. Batasan Masalah

Masalah yang diangkat dalam *research* ini adalah yang terkait dengan dampak implementasi kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi. Selanjutnya pembatasan dalam masalah ini dispesifikkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan, peneliti batasi pada kualitas layanan obat dan perbekalan farmasi di instalasi farmasi rawat jalan.
2. Kepercayaan, adalah kepercayaan pasien / keluarganya pada pelayanan farmasi di rawat jalan.
3. Citra rumah sakit, adalah kesan dan nama baik pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Klaten.
4. Fasilitas, peneliti batasi pada fasilitas yang digunakan / terdapat pada pelayanan farmasi rawat jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Klaten.

5. Kepuasan pasien, peneliti batasi pada persepsi puas / senang pada pasien atau keluarga yang mendampingi atas layanan farmasi rawat jalan RSJD Dr. RM Soedjarwadi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka masalah yang diangkat dalam tesis ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi? Deskripsi rumusan masalah secara lengkap sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi?
3. Apakah citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi?
4. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas terhadap

kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi.

2. Tujuan Khusus

- a. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi.
- b. Menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi.
- c. Menguji dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi.
- d. Menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pihak-pihak terkait baik yang bersifat praktis maupun teoritis :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam rangka penerapan teori khususnya manajemen pemasaran dan sumber daya manusia bidang kesehatan yang telah didapat selama perkuliahan.
- b. Mengembangkan konsep dan kajian yang lebih mendalam tentang pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr.

RM. Soedjarwadi sehingga diharapkan dapat menjadi dasar dan pendorong dilakukannya penelitian yang sejenis tentang masalah tersebut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. RM. Soedjarwadi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan informasi dan masukan atau referensi bagi peneliti berikutnya di bidang yang sejenis.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan pengetahuan bagi peneliti agar nantinya dapat membandingkan ilmu yang ada dalam perkuliahan atau teori dengan hal yang terjadi dalam dunia nyata.

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Tinjauan Teori

1. Dasar Teori

a. Kepuasan pasien

1). Pengertian

Indrasari (2019: 87) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan menjadi sebuah komitmen yang diupayakan karena merupakan penilaian terhadap tingkat kemampuan produk atau pelayanan jasa dalam memenuhi kebutuhan atau konsumsi yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Sedangkan menurut pendapat Kotler dan Keller (2021; 102), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Pelanggan rumah sakit adalah individu atau entitas yang membutuhkan atau menerima layanan dari rumah sakit, yang terdiri dari **pasien** (orang yang berobat atau dirawat), keluarga pasien,

kerabat, bahkan pihak internal seperti dokter, perawat, dan staf administrasi yang bergantung pada layanan internal rumah sakit itu sendiri. Selain itu, perusahaan asuransi dan vendor yang bekerja sama dengan rumah sakit juga dapat dianggap sebagai pelanggan atau pihak yang memiliki kepentingan dengan layanan rumah sakit. Semua pelanggan tersebut, lebih khusus bagi pasien, kualitas pelayanan menjadi sebuah hal yang dicari / ingin didapatkan selama berobat atau dirawat di rumah sakit. Jadi istilah untuk pelanggan dalam konteks bisnis rumah sakit bisa dipahami diantaranya adalah pasien. Menurut Christy (2022), kepuasan pasien menjadi elemen penting bagi perusahaan jasa layanan kesehatan karena pasien menjadi alat untuk menilai bagaimana jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka harapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan, bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa pada pasien yang timbul setelah pasien menerima pelayanan jasa maupun barang melalui pengalaman komparasi produk/ jasa yang lain, memakai dan menikmatinya, dan merekomendasikan produk/ jasa layanan ke orang lain dengan indikator pembelian ulang.

2). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Tjiptono (2017; 138) yaitu:

- (a). Aspek kenyamanan, meliputi fasilitas kesehatan, kebersihan puskesmas, kenyamanan ruangan yang akan digunakan pasien, makanan yang dimakan pasien, dan peralatan yang tersedia dalam ruangan.
- (b). Aspek hubungan pasien dengan petugas puskesmas, meliputi keramahan petugas puskesmas terutama perawat, informasi yang diberikan oleh petugas puskesmas, komunikatif, responatif, suportif, dan cekatan dalam melayani pasien.
- (c). Aspek kompetensi teknik petugas, meliputi keberanian bertindak, pengalaman, gelar, dan terkenal.
- (d). Aspek biaya, meliputi mahalnnya pelayanan, terjangkau tidaknya oleh pasien, dan ada tidaknya keringanan yang diberikan kepada pasien.

Menurut Tjiptono (2017; 134), adanya kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

- a) Hubungan antara puskesmas dan para pelanggannya menjadi harmonis.
- b) Memberikan dasar yang baik bagi pemakaian ulang.
- c) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan/pasien.
- d) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi puskesmas.
- e) Reputasi puskesmas menjadi baik di mata pelanggan.
- f) Laba yang diperoleh dapat meningkat.

3). Indikator kepuasan pasien

Menurut Christy (2022), indikator dari kepuasan adalah :

- a) Perasaan senang atas layanan yang diterima,
- b) Menikmati layanan yang diterima,
- c) Merekomendasikan ke orang lain,
- d) Niat untuk kembali ke rumah sakit jika memerlukan,
- e) Memberikan komentar yang baik.

b. Kualitas Layanan

1). Pengertian

Tjiptono (2019: 51) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas jasa adalah Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2021: 156) “Kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Dalam jurnal penelitiannya, Faradilah *et. al*, (2022) menyebutkan bahwa kualitas jasa atau pelayanan adalah suatu hal yang berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan dari para pelanggan. Kualitas layanan juga merupakan totalitas fitur

dan karakter suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan (rumah sakit) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan dengan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti nyata dan dengan indikator : memberikan layanan yang dijanjikan dan ketepatan waktu, respon atau kesiapan dalam membantu pelanggan dan melayani konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas, rasa percaya dan keamanan, memberikan perhatian terhadap konsumen dan kemudahan menghubungi *customer service*. Selanjutnya peneliti bermaksud menggunakan intisari teori di atas untuk dijadikan indikator pada variabel Kualitas Pelayanan, yaitu :

- (a). Keandalan,
- (b). Tanggap,
- (c). *Service excellent*,
- (d). Rasa empati, dan
- (e). Bukti.

2). Faktor-faktor pembentuk ukuran kualitas layanan

Indrasari (2019: 62) menyebutkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan ketepatan usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk menyeimbangi harapan pelanggan.

Menurut Ayu (2022), ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai 3 urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu :

- a) Nyata (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi,
- b) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan,
- c) Reliabilitas/keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan,
- d) Ketanggapan (*responsiviness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap,
- e) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

3). Indikator kualitas layanan

Indikator kualitas layanan menurut Faradilah *et. al*, (2022) meliputi:

- a). Kehandalan dalam pelayanan
- b). Pemberi pelayanan sangat tanggap,
- c). Komitmen pada *service excellent*,
- d). Pelayanan diberikan disertai dengan rasa empati,
- e). Ada bukti yang baik

c. Kepercayaan

1). Pengertian

Kotler (2016; 98) menyatakan bahwa “kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk mengandalkan mitra bisnis yang tergantung pada sejumlah faktor interpersonal dan antar organisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan yang dirasakan”. Selain itu, “kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen terhadap objek, atribut atau manfaatnya dimana kepercayaan bersama sikap dan perilaku berkaitan dengan atribut produk’.

Menurut Priansa (2017; 116), kepercayaan adalah objek, atribut, dan manfaat dari pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen”. Teori yang lain menyebutkan bahwa kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Sedangkan menurut Darno *et. al* (2022) menyebutkan

bahwa kepercayaan pelanggan adalah salah satu dari faktor psikologis dalam mempengaruhi perilaku pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas maka peneliti merangkum dan menyimpulkan bahwa kepercayaan pelanggan adalah salah satu dari faktor psikologis dalam mempengaruhi perilaku pelanggan dan muncul ketika salah satu pihak yang terlibat telah mendapat kepastian dari pihak lainnya dengan dimensi: kemampuan, kebaikan hati, dan integritas dengan indikator berupa adanya kompetensi dan pengalaman, perhatian dan keyakinan, kejujuran dan kehandalan.

2). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan

Menurut Kasinem (2020; 45), faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan adalah sebagai berikut:

- a). Pengalaman (*Experienced*) Pengalaman adalah relevan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan, mengenai bisnis dan prestasi perusahaan dalam bidang perekonomian dan lain sebagainya. Pengalaman yang banyak dan menarik dalam bisnis, akan membuat perusahaan lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan,
- b). Kualitas Kerja Kualitas kerja adalah proses dan hasil kerja perusahaan yang dapat dinilai oleh sebagai pelanggan atau masyarakat. Kualitas kerja yang tidak terbatas akan menghasilkan kepercayaan yang berikut,

- c). Kecerdasan dan kemampuan perusahaan dalam mengolah masalah yang terjadi dalam perusahaan. Kecerdasan juga dapat membangun kepercayaan, karena kredibilitas yang tinggi tanpa didasari oleh kecerdasan dalam menarik pelanggan tidak mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan.

3). Indikator kepercayaan

Indikator yang bisa digunakan untuk mengukur variabel kepercayaan diantaranya adalah (Darno *et. al*, 2022):

- a). Kemampuan yang handal,
- b). Kebaikan hati,
- c). Pelayanan diberikan dengan penuh integritas,
- d). Pengalaman petugas tidak diragukan,
- e). Ada keyakinan pasien bahwa layanan diberikan dengan sepenuh hati.

d. Citra Rumah Sakit

1). Pengertian

Menurut Marina (2020; 134) merk merupakan nama, istilah, symbol, tanda, rancangan atau kombinasi dari semua hal di atas untuk mengidentifikasi atau member ciri khas tertentu yang membedakan produk tersebut dengan produk pesaing. Citra merk merupakan seperangkat keyakinan konsumen mengenai merk tertentu, seperti asosiasi yang tertanam di memori konsumen. Dengan

citra merk yang baik suatu produk akan mudah diingat dan mudah dalam mengevaluasi kinerja produk.

Rossnita (2023; 5) menyebutkan bahwa citra rumah sakit dapat membentuk persepsi pasien terhadap Rumah Sakit, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa kesehatan baik apabila banyak orang yang berkunjung menggunakan jasanya berpendapat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap yang menghubungkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan. Citra Rumah Sakit mempengaruhi keputusan pasien untuk menikmati jasa kesehatan yang mereka berikan. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara Citra Rumah Sakit dan keinginan konsumen untuk kembali menikmati jasa kesehatan sangat diperlukan. Citra rumah sakit memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungannya dengan pelanggan mereka. Selanjutnya, Elisabeth (2024), menyebutkan bahwa hanya ada satu nilai yang dapat diciptakan oleh perusahaan kita yaitu nilai yang datang dari pelanggan, dan nilai tersebut bisa bersifat abadi dan melekat selamanya serta menentukan perusahaan.

Dari teori-teori di atas bisa ditarik sebuah intisari tentang citra rumah sakit sebagai persepsi nilai atas pengalaman pasien / pelanggan setelah menerima pelayanan di rumah sakit dan upaya yang dilakukan untuk menjaganya.

2). Faktor-faktor yang mempengaruhi citra rumah sakit

Selanjutnya menurut Tjiptono (2019: 97), perlu dipenuhi syarat-syarat (faktor-faktor yang mempengaruhi citra rumah sakit) agar tujuan pemberian merk dapat tercapai. Syarat-syarat tersebut antara lain:

- a). Merk harus bersifat unik dan khas.
- b). Mempunyai suatu ciri khusus yang membedakan dengan merk lainnya.
- c). Merk mengandung sesuatu yang menggambarkan manfaat dan produknya.
- d). Merk harus mudah dikenali, mudah diingat dan diucapkan.
- e). Merk harus mengandung arti atau konotasi yang baik dalam bahasa disuatu negara atau di luar negara tersebut.

Citra dari sebuah perusahaan berawal dari perasaan pelanggan dan para pelaku bisnis tentang organisasi yang bersangkutan sebagai produsen produk tersebut sekaligus sebagai evaluasi individual tentang hal tersebut, Elisabeth (2024). Citra perusahaan tidak hanya menambah nilai tetapi juga menciptakan efek baik untuk produk yang dihasilkan. Dengan kata lain produk-produk dari perusahaan yang memiliki citra baik tersebut akan lebih mudah diterima oleh pelanggan.

Citra rumah sakit tergantung dari apa yang dirasakan dan diketahui oleh masyarakat terutama pasien sebagai subyek utama pelayanan rumah sakit, Elisabeth (2024). Pengalaman yang baik akan

menumbuhkan citra yang baik bagi rumah sakit, demikian pula sebaliknya. Baik buruknya citra rumah sakit sangat tergantung dari baik buruknya pengalaman yang dirasakan oleh pasien selama mengalami pelayanan di rumah sakit, oleh karena itu citra rumah sakit perlu selalu dijaga dan ditingkatkan karena berhubungan erat dengan kepuasan pasien.

3). Indikator citra rumah sakit adalah :

Indikator citra rumah sakit menurut Elisabeth (2024) adalah :

- a). Pengalaman yang baik pasien,
- b). Rumah sakit menjaga persepsi yang baik,
- c). Terus berbenah,
- d). Terbuka dalam menerima saran, kritik atau masukan,
- e). Respon yang baik dan cepat dalam menanggapi keluhan.

e. Fasilitas

1). Pengertian

Menurut Elisabeth (2024; 132), fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan oleh penjual jasa/ instansi yaitu berupa peralatan fisik. Fasilitas memegang peranan yang penting dalam operasional rumah sakit, karena sifatnya yang mendukung kecepatan dan ketepatan pelayanan, baik medis maupun non medis. Fasilitas juga adalah salah satu hal yang menjadi pertimbangan pasien dalam memberikan penilaian terhadap suatu layanan jasa kesehatan, khususnya fasilitas

di kamar rawat inap pasien di mana selama beberapa hari pasien akan tinggal dan dirawat.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik dalam suatu jasa yang dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2017: 181). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang 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. Sementara itu menurut Prayitno *et. al* (2022) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penyedia jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Berdasarkan uraian teori di atas peneliti menarik sebuah konklusi bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penyedia jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen / pasien di rumah sakit baik berupa peralatan medik maupun non medik. Fasilitas lengkap, tertata, terawat dan mampu memberikan kenyamanan pada pasien / pelanggan.

2). Faktor-faktor yang terdapat dalam fasilitas

Menurut Elisabeth (2024; 132), fasilitas medis meliputi seluruh peralatan yang dipakai untuk melakukan tindakan medis terhadap pasien, sedangkan fasilitas non medis merupakan semua benda yang dipakai untuk menunjang tindakan medis yang dilakukan oleh dokter atau perawat yang tidak berhubungan langsung dengan proses penyembuhan pasien, seperti kelengkapan kamar pasien (tempat tidur, meja makan pasien, Televisi, Kulkas). Sementara itu, untuk fasilitas layanan farmasi yang ada di rawat jalan lebih banyak berhubungan dengan peralatan komunikasi untuk berkomunikasi dengan pasien (pengeras suara, TV Monitor dan ruang tunggu yang nyaman). Juga fasilitas lain yang menunjang, seperti ketersediaan tenan-tenan penyediaan makanan kecil, taman yang indah, dll).

Fasilitas memegang peranan yang penting dalam operasional rumah sakit termasuk layanan kefarmasian, karena sifatnya yang mendukung kecepatan dan ketepatan pelayanan, baik medis maupun non medis. Fasilitas juga merupakan salah satu hal yang menjadi pertimbangan pasien dalam memberikan penilaian terhadap suatu layanan jasa kesehatan, khususnya fasilitas di kamar rawat inap pasien di mana selama beberapa hari pasien akan tinggal dan dirawat.

- 3). Indikator dalam aspek fasilitas menurut Marlina *et al.*, (2024) meliputi :
 - a). Fasilitas pelayanan lengkap (ruang tunggu yang nyaman, audio visual, tenan makanan kecil, taman yang asri, dll) dan baik,

- b). Fasilitas tertata dan terawat,
- c). Layanan terkesan sempurna dengan dukungan fasilitas yang ada,
- d). Ada Upaya perawatan yang terprogram,
- e). Fasilitas yang ada mampu memberikan kenyamanan pada pasien / pelanggan.

B. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Guna mendukung penelitian, disampaikan beberapa penelitian sebelumnya yang berfungsi untuk komparasi dengan penelitian yang akan dilakukan. Selain itu, penelitian terdahulu berfungsi sebagai referensi teori dan memudahkan dalam melakukan analisis saat membahas hasil penelitian. Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan digunakan sebagai referensi yaitu :

Tabel II.1 : Penelitian Sebelumnya yang Relevan

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metode	Hasil
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pembayaran X (Nugraha., (2021))	1. Penelitian Kuantitatif. 2. Sampel 202 responden 3. Teknik <i>purposive sampling</i> 4. Analisis faktor yaitu <i>EFA (Exploratory Factor Analysis)</i> dan <i>CFA (Confirmatory Factor Analysis)</i>	Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Warkop Sawah Kopi Desa Tanjungsari Boyolangu Tulungagung (Sudrajad & Suja'i, (2023))	1. Metode kuantitatif 2. Sample berjumlah 100 pelanggan 3. Teknik <i>Simple Random Sampling</i> 4. Uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji hipotesis, uji determinasi.	Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas secara simultan dan partial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metode	Hasil
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret (Wiatur <i>et al.</i> , (2024))	1. Penelitian deskriptif kuantitatif 2. Sampel 78 responden 3. Teknik sampling adalah dengan <i>accidental sampling</i> 4. Uji Validitas, uji Reliabilitas, Uji Hipotesis	Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas secara simultan dan partial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19 (Faradilah Meida, Miguna Astuti, Heni Nastiti, (2022))	1. Metode peneliti-an ini yaitu kuantitatif, 2. Sampel konsu-men E-commerce Sociolla sebanyak 100 responden. 3. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial meng-gunakan analisis SmartPLS.	Secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan
5.	Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Difwan Jaya Motor (Marlina <i>et al.</i> , (2024))	1. Penelitian deskriptif kuantitatif 2. Sampel 30 responden 3. Teknik sampling adalah dengan <i>accidental sampling</i> 4. Analisis linear berganda, uji persyaratan analisis dan uji asumsi klasi	Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan dan partial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
6.	Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo (Juliantri <i>et al.</i> , (2024))	1. Jenis penelitian kuantitatif 2. Sampel dari penelitian ini sebanyak 100 orang. 3. Teknik <i>purposive sampling</i> 4. Analisis Uji validitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, uji koefisien determinasi	Lokasi, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas secara simultan dan partial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
7.	Peningkatan Kepuasan Pasien Melalui	1. Jenis penelitian kuantitatif 2. Populasi 5588 pasien 3. Sampel yang digunakan 98 pasien	Kepercayaan, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan dan partial

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metode	Hasil
	Kepercayaan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan (Dewi & Kusyana, (2023))	4. Teknik <i>simple random sampling</i> 5. Analisis regresi linier berganda	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
8.	Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Klinik Gigi K-24 Pagerwojo Lamongan) (Syafudin, (2021))	1. Penelitian kuantitatif 2. Sampel 35 pasien. 3. Teknik sampling <i>Nonprobability Sampling</i> . 4. Teknik analisis data regresi sederhana.	Kepercayaan dan kualitas layanan secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
9.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rokok Sampoerna Avolution Slim Menthol (Wattimena, (2023))	1. Jenis penelitian kuantitatif 2. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang. 3. Teknik <i>purposive sampling</i> 4. Metode analisis uji validitas dan reliabilitas, uji regresi linear sederhana.	Citra Merek secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen
10.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Cabang Jombang (Japa <i>et al.</i> , (2023))	1. Jenis penelitian kuantitatif-asosiatif 2. Populasi 98 orang 3. Sampel yang digunakan 98 orang 4. Teknik <i>sampling jenuh</i> 5. Uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis	Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
11.	Pengaruh Kepercayaan, Nilai Pelanggan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Pos Belakang Padang (Zahratulaini & Evyanto, (2023))	1. Jenis penelitian kuantitatif 2. Sampel yang digunakan 100 orang 3. Teknik <i>umus Lameshow</i> 4. Analisis Uji validitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, uji koefisien determinasi	Kepercayaan, Nilai Pelanggan, dan Citra Perusahaan secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

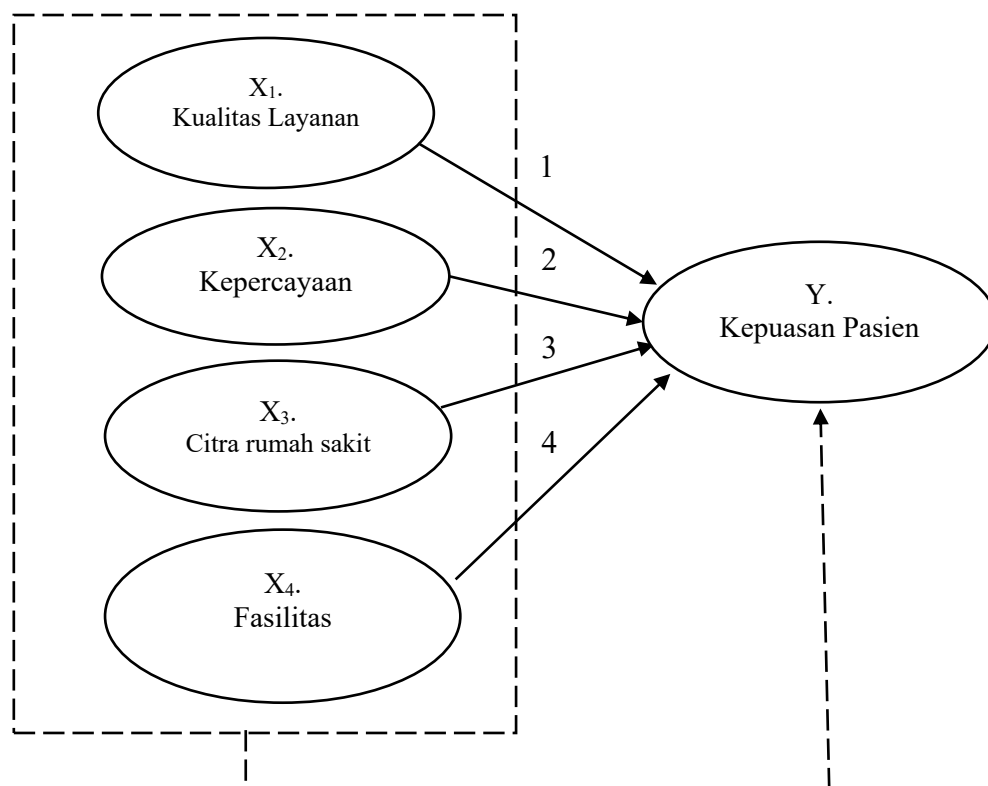
No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metode	Hasil
12.	<i>The Effect Of Brand Image, Trust On Patient Satisfaction In Installation In Haji Hospital, South Sulawesi Province</i> (Sudirman <i>et al.</i> , (2022))	1. Penelitian Kuantitatif. 2. Sampel 170 responden 3. Teknik <i>proportional sampling</i> 4. Analisis deskriptif	Citra merek dan kepercayaan secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien
13.	<i>The Effect of Trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction</i> (Susanto & Pandjaitan, (2023))	1. Jenis penelitian kuantitatif 2. Sampel yang digunakan 110 orang 3. Data dianalisis dengan Structural Equation Modeling (SEM)	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
14.	<i>The Influence Of Brand Image On Customer Satisfaction And Customer Loyalty (Study In Padang Restaurant "Murah")</i> (Ariyani & Kurniawan, (2022))	1. Penelitian deskriptif kuantitatif 2. Jumlah sampel adalah sebesar 120 responden 3. Uji <i>Partial Least Square (PLS)</i> .	Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
15.	Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin (Elisabeth Situngkir, Yunus Handoko, Tin Agustina, (2024))	1. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan populasi berupa pasien rawat inap dan 2. Sampel sebanyak 98 responden. 3. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner 4. Analisis uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda	Citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin, baik secara parsial maupun simultan
16.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	1. Jenis penelitian kuantitatif, 2. populasi pelanggan Tokopedia di wilayah Jakarta timur	Kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metode	Hasil
	Pengguna Tokopedia di Jakarta Timur (Darno, Sri Yanthy Yosepha, (2022))	3. Sampel yang digunakan adalah 100 responden, 4. Analisis uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda	terhadap kepuasan pelanggan.
17.	The Effect of Service Quality And Facilities on Customer Satisfaction (Case Study on Villa Cemara Situ Gunung Sukabumi Regency) (Ferdinandsyah & Fadili, (2024))	1. Menggunakan Penelitian kuantitatif 2. Sampel berjumlah 230 pasien 3. Analisis uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi	Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan
18.	<i>The Effect of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction (Study at the Tanah Sepenggal Health Center in Bungo District)</i> (Tarjo, (2020))	1. Penelitian Kuantitatif. 2. Populasi 120 responden 3. Sampel 98 responden 4. Teknik <i>confinance sampling</i> 5. Data dianalisis dengan regresi linear berganda	Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien
19	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUP Prof. Dr. R. Kandou Manado Christy Jesiska Monim, James Dicky Dannie Massie dan Jane Grace Poluan, (2022)	1. Penelitian Kuantitatif 2. Populasi 5389 pasien 3. Sampel 100 responden 4. Teknik <i>purposive sampling</i> 5. Data dianalisis dengan regresi linear berganda	Kualitas pelayanan, citra Perusahaan dan fasilitas secara simultan dan partial berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan
20	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia di Jakarta	1. Penelitian Kuantitatif 2. Populasi responden pengguna aplikasi Tokopedia 3. Sampel 100 responden	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metode	Hasil
	(Darno, Sri Yanthy Yosepha, (2022)).	4. Teknik <i>Simple Random Sampling</i> dengan <i>probability sampling</i> 5. Data dianalisis dengan regresi linear berganda	terhadap kepuasan pelanggan

C. Kerangka Konseptual Penelitian

Menurut Sugiyono (2024: 62) kerangka penelitian atau kerangka konseptual sangat diperlukan dalam penelitian apabila menggunakan dua variabel atau lebih dengan tujuan agar lebih jelas antara variabel dependen dan variabel independen. Kerangka berpikir merupakan model tentang bagaimana suatu teori dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal penting.



Gambar 2.1 : Konseptual Penelitian

Keterangan :

1. (Nugraha *et al.*, 2021); (Faradilah Meida *et al.*, 2022); (Wiatur *et al.*, 2024);
2. (Syafudin, 2021); (Darno *et al.*, 2022); (Dewi & Kusyana, 2023);
3. (Wattimena, 2023); (Japa *et al.*, 2023); (Elisabeth, 2024)
4. (Marlina *et al.*, 2024); (Juliantri *et al.*, 2024); (FerdinandSyah & Fadili, 2024);

D. Hipotesis

Hipotesis dirumuskan dari teori dan penelitian sebelumnya agar penelitian lebih terarah. Dari kerangka pemikiran di atas, maka perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha *et al.*, (2021) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya penelitian lain yang dilakukan oleh Sudrajad & Suja'i (2023) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan (bersama variabel independen lain) maupun secara partial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Juga penelitian yang dilakukan oleh Wiatur *et al.* (2024) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan dan partial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang lain menyebutkan bahwa kualitas layanan secara simultan dan partial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sesuai yang disampaikan oleh Juliantri *et al.*, (2024).

Hipotesis 1 : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

2. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

Sebuah *research* yang dilakukan oleh Dewi & Kusyana (2023) menghasilkan kesimpulan bahwa kepercayaan secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian penelitian berikutnya menyebutkan bahwa kepercayaan secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, Syafrudin (2021). Selanjutnya penelitian lain yang dilakukan oleh Zahratulaini & Evyanto (2023) menyimpulkan bahwa kepercayaan secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Juga penelitian yang dilakukan oleh Sudirman *et al.* (2022) menyimpulkan bahwa kepercayaan secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Dan penelitian yang kelima menyebutkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Susanto & Pandjaitan (2023).

Hipotesis 2 : Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Wattimena (2023) menyebutkan bahwa Citra Merek secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen.
- b. Penelitian oleh Japa *et al.*, (2023) menyimpulkan bahwa Citra Merek secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

- c. Zahratulaini & Evyanto (2023) dalam penelitiannya menghasilkan Kesimpulan bahwa Citra Perusahaan secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- d. Penelitian yang dilakukan oleh Ariyani & Kurniawan (2022) menyimpulkan bahwa Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- e. Penelitian yang dilakukan oleh Situngkir, Handoko, Agustina (2024) menyimpulkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin, baik secara parsial maupun simultan

Hipotesis 3 : citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

4. Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Penelitian oleh Marlina *et al.*, (2024) menyimpulkan bahwa fasilitas secara simultan dan partial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya oleh Juliantri *et al.*, (2024) menghasilkan kesimpulan bahwa fasilitas secara simultan dan partial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Ferdinandsyah & Fadili (2024) menghasilkan kesimpulan bahwa fasilitas secara simultan dan partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Dan keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Tarjo (2020) dengan kesimpulan bahwa fasilitas secara simultan dan partial berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien.

Hipotesis 4 : Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik yang diangkakan, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai teori yang disampaikan oleh Sugiyono (2024, 63). Data kuantitatif penelitian ini berupa pendapat responden dalam kuesioner. Desain penelitian ini *explanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan tentang hubungan kausal (sebab-akibat) antara variabel-variabel yang mempengaruhinya. Hubungan sebab-akibat dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan. Kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian adalah RSJD Dr. RM Soedjarwadi yang berlokasi di Jl. Ki Pandanaran KM. 2 Klaten. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2025 dengan penyebaran instrumen penelitian berupa kuesioner pada tanggal 3-15 November 2025. Pembagian kuesioner dilakukan oleh Peneliti dengan dibantu oleh beberapa asisten penelitian yang sebelumnya telah di-*trainiung* dan dijelaskan terkait substansi kuesioner serta teknik pembagiannya.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2024; 64) menyebutkan bahwa populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah pasien (keluarga pasien) yang menerima layanan farmasi rawat jalan di RSJD Dr. RM Soedjarwadi. Berdasarkan data laporan yang ada, rata-rata jumlah pasien yang dilayani di rawat jalan pada tiga tahun terakhir (2022-2024) sebanyak 5.272 orang. Berikut data perhitungan jumlah pasien (populasi) dimaksud.

Tabel III.1 : Jumlah Pasien Tiga Tahun Terakhir

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2022	3.724
2	2023	5.410
3	2024	6.681
Jumlah		15.815
Rata-rata setahun		5.272

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2024, 64), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien (keluarga pasien) yang menerima layanan farmasi di rawat jalan RSJD Dr. RM Soedjarwadi. Rumus *Simple Random Sampling* yang digunakan adalah (Sugiyono, (2024; 65)) :

$$N = \frac{NZ^2 P(1-P)}{NG^2 + Z^2 P(1-P)}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (5.272 orang)

Z = tingkat keandalan (95%)

P = proporsi (40% pelanggan aktif)

G = Galat pendugaan (10%)

Hasil penghitungan sampel dengan rumus di atas dihasilkan jumlah minimal sampel sebanyak 91 orang. Sebagai langkah antisipasi dalam kelengkapam data, maka peneliti akan menggunakan sampel sebanyak 100 responden.

3. Teknik Sampling

Dalam teknik pengambilan sampel ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana (*simple random sampling*), di mana semua anggota populasi berpotensi bisa terpilih sebagai sampel / responden.

Pemilihan sampel / responden di lapangan dilakukan dengan cara memilih secara acak pasien / keluarganya yang datang menunggu pelayanan di farmasi rawat jalan pada saat penelitian dilakukan.

D. Jenis Data

Data-data yang dipergunakan dalam penelitian ini berasal dari :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dihasilkan secara langsung dari proses penelitian (Sugiyono, 2024; 34). Dalam hal ini data diperoleh secara langsung dari responden yaitu pelanggan farmasi rawat jalan (pasien / keluarga) melalui penyebaran kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperlukan dalam penelitian ini, terutama untuk memperkuat analisis data pada analisis kuantitatif. Data ini diperoleh dari berbagai sumber seperti dokumen laporan, profil, artikel, jurnal, penelitian-penelitian terdahulu, atau biasa disebut dengan studi pustaka.

E. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas (*independent*)

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempunyai pengaruh terhadap variabel lainnya. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel bebas yaitu kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit, dan fasilitas.

2. Variabel terikat (*dependent*)

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam Penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah kepuasan pasien.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2024; 223), observasi adalah cara pengambilan data dengan melakukan pengamatan langsung. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibanding wawancara dan kuesioner. Observasi tidak terbatas pada obyek orang, tetapi juga pada obyek yang lain.

2. Dokumentasi

Menurut Istiatin & Sudarwati (2021; 121) Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan menganalisis segala bentuk dokumen berupa barang-barang, benda tulis dan bukan hanya berupa tulisan saja tetapi bisa berupa benda-benda peninggalan seperti prasasti atau simbol lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3. Kuesioner / Angket

Kuesioner / Angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara memberi pertanyaan kepada responden untuk diberi respon sesuai dengan kemampuan responden, Istiatin & Sudarwati, (2021; 123).

4. Wawancara (interview)

Menurut Istiatin & Sudarwati, (2021; 123), wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan melakukan proses tanya jawab maupun dialog secara lisan antara peneliti dengan responden dengan tujuan mendapatkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Wawancara digunakan juga untuk mendukung kelengkapan dan akurasi kuesioner yang dilakukan peneliti.

5. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan segala usahanya untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik masalah penelitian. Informasi ini diperoleh melalui buku ilmiah, tesis, karangan ilmiah, laporan penelitian, disertasi maupun sumber lain baik elektronik maupun tercetak, Istiatin & Sudarwati (2021; 124).

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Berdasarkan variabel dan definisi operasional, kemudian disusun indikator-indikator yang selanjutnya akan diterjemahkan dalam pernyataan-pernyataan yang menggambarkan karakteristik atas variabel yang diteliti.

Tabel III.2 : Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Kisi-kisi
Kepuasan Pasien (Y)	Perasaan senang yang timbul setelah pelanggan menerima pelayanan jasa maupun barang dengan memakai dan menikmatinya, dan merekomendasikan produk / jasa layanan ke orang lain dengan indikator pembelian ulang serta selalu memberikan komentar yang baik.	1. Perasaan senang, 2. Menikmati, 3. Merekomendasikan, 4. Niat kembali, 5. Komentar baik. Christy (2022)	1. Perasaan senang atas layanan yang diterima, 2. Menikmati layanan yang diterima, 3. Merekomendasikan ke orang lain, 4. Niat untuk kembali ke rumah sakit jika memerlukan, 5. Memberikan komentar yang baik
Kualitas Layanan (X ₁)	Kemampuan perusahaan (rumah sakit) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, yang ditandai dengan adanya dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti nyata.	1. Keandalan 2. Tanggap, 3. <i>Service excellent</i> , 4. Rasa empati, 5. Bukti. (Faradilah Meida <i>et al</i> , 2022)	1. Pelayanan diberikan dengan handal dan sesuai kompetensi, 2. Pemberi pelayanan sangat tanggap, 3. Pelayanan berorientasi pada service excellent, 4. Petugas mengedepankan sikap yang empati, 5. Ada bukti bahwa pelayanan dijalankan sesuai standar
Kepercayaan (X ₂)	Faktor psikologis yang dijaga perusahaan (rumah sakit) dalam mempengaruhi perilaku pelanggan melalui upaya menjaga kemampuan, kebaikan hati, integritas, kompetensi, pengalaman, perhatian, keyakinan, kejujuran dan kehandalan	1. Kemampuan, 2. Kebaikan hati, 3. Keyakinan, 4. Tidak diragukan, 5. Sepenuh hati. Darno (2022).	1. Pemberi layanan memiliki kemampuan, 2. Kebaikan hati dalam memberikan pelayanan, 3. Pasien yakin bahwa pelayanan diberikan dengan penuh integritas, 4. Pengalaman petugas tidak diragukan, 5. Pasien yakin bahwa layanan diberikan dengan sepenuh hati
Citra Rumah Sakit (X ₃)	Persepsi nilai atas pengalaman pasien / pelanggan setelah menerima pelayanan di rumah sakit dan upaya yang dilakukan untuk menjaganya	1. Pengalaman baik, 2. Menjaga persepsi, 3. Terus berbenah, 4. Terbuka, 5. Respon cepat. Elisabeth (2024)	1. Pengalaman yang baik dari pasien dalam menerima pelayanan, 2. Rumah sakit berusaha menjaga persepsi yang baik, 3. Terus berbenah untuk menyempurnakan pelayanan, 4. Senantiasa membuka diri dalam

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Kisi-kisi
			menyempurnakan pelayanan, 5. Memiliki respon yang baik dan cepat dalam menanggapi keluhan
Fasilitas (X ₄)	Segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penyedia jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas lengkap, tertata, terawatt dan mampu memberikan kenyamanan pada pasien / pelanggan.	1.Fasilitas lengkap, 2. Tertata dan terawatt, 3. Sempurna, 4. Perawatan terprogram, 5. Kenyamanan Marlina <i>et al.</i> , (2024)	1.Fasilitas pelayanan lengkap, 2. Fasilitas tertata dan terawatt, 3. Layanan terkesan sempurna dengan dukungan fasilitas yang ada, 4. Upaya perawatan yang terprogram, 5. Fasilitas yang ada mampu memberikan kenyamanan

H. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)

Uji instrumen perlu dilakukan sebelum melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang benar sehingga didapatkan kesimpulan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Sebuah instrumen akan dikatakan *valid* dan *reliable* apabila instrumen tersebut telah lolos uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji validitas

Menurut Ghazali & Ratmono (2017; 34), uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka H_0 ditolak, artinya variabel tersebut valid, sedangkan jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka H_0 diterima, artinya variabel tidak diterima (tidak valid).

Validitas kuesioner dievaluasi dengan menggunakan uji validitas. Apabila pertanyaan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan informasi

yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dianggap valid.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, hal ini berarti pernyataan atau indikator tersebut adalah valid. Selanjutnya jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, artinya pernyataan atau indikator tersebut adalah tidak valid. Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan, maka hasil pengujian validitas ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel III.3 : Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir kuesioner	Koefisien korelasi (r-hitung)	Nilai Kritis (r-tabel)	Keterangan
Kualitas Layanan	X1.1	0,963	0,632	Valid
	X1.2	0,849	0,632	Valid
	X1.3	0,712	0,632	Valid
	X1.4	0,719	0,632	Valid
	X1.5	0,847	0,632	Valid
Kepercayaan	X2.1	0,737	0,632	Valid
	X2.2	0,751	0,632	Valid
	X2.3	0,847	0,632	Valid
	X2.4	0,849	0,632	Valid
	X2.5	0,712	0,632	Valid
Citra Rumah Sakit	X3.1	0,756	0,632	Valid
	X3.2	0,847	0,632	Valid
	X3.3	0,823	0,632	Valid
	X3.4	0,875	0,632	Valid
	X3.5	0,963	0,632	Valid
Fasilitas	X4.1	0,849	0,632	Valid
	X4.2	0,712	0,632	Valid
	X4.3	0,938	0,632	Valid
	X4.4	0,847	0,632	Valid
	X4.5	0,963	0,632	Valid
Kepuasan Pasien	Y.1	0,849	0,632	Valid
	Y.2	0,712	0,632	Valid
	Y.3	0,904	0,632	Valid

	Y.4	0,847	0,632	Valid
	Y.5	0,793	0,632	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang ditunjukkan pada tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa seluruh item pernyataan variabel penelitian memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, pada taraf signifikansi 95% ($= 0,05$) dan $n = 10$, dimana $r_{tabel} = 0,632$. Hal ini bisa disimpulkan bahwa seluruh item variabel penelitian valid untuk dijadikan instrumen dalam penelitian atau pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel, Ghazali & Ratmono (2017; 34). Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan SPSS. Jika suatu kuesioner memiliki koefisien reliabilitas Cronbach Alpha $> 0,6$, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel, sehingga layak digunakan dalam penelitian.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,764 berada di atas / lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel dan dapat dipergunakan sebagai indikator untuk mengukur karakteristik yang ada pada setiap variabel.

I. Rencana Analisa Data

Analisis data dengan uji statistik berupa Uji t yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat, dan Uji F untuk menguji pengaruh semua variabel yang diteliti secara serentak / bersama-sama terhadap variabel terikat.

J. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2015; 52), uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Mengetahui data digunakan dalam model berdistribusi normal dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-smirnov*. Jika nilai *Kolmogorov-smirnov* lebih besar dari $\alpha = 0.05$, maka data normal.

Lebih lanjut disampaikan oleh Ghozali (2015; 53) bahwa deteksi normalitas dapat diketahui dengan melihat sebaran data pada sumbu diagonal pada suatu grafik. Dasar dalam pengambilan keputusan uji normalitas adalah apabila data tersebut menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Apabila data tersebut menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel bebas dalam penelitian. Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinearitas atau dengan kata lain jika nilai toleransi $\leq 0,1$ atau nilai VIF ≥ 10 maka dapat dikatakan multikolinearitas, Ghazali (2015; 54).

3. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2015; 54) menyebutkan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui dalam model regresi terdapat kesamaan jawaban responden satu dengan responden lain. Mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas suatu model dapat dilihat dari uji Glejser, jika variabel independen signifikan mempengaruhi variabel dependen maka terjadi heteroskedastisitas dan jika signifikan di atas tingkat kepercayaan 5% maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

K. Regresi Linier Berganda

1. Model Regresi

Uji regresi linear berganda digunakan mengetahui pola variabel terikat dapat diprediksikan melalui variabel bebas. Pada regresi linear berganda bertujuan untuk menduga besarnya koefisien regresi dan menunjukkan besarnya pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat, Ghazali (2015; 60). Model persamaan regresi yang digunakan ialah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

(Ghozali, 2015: 86)

Y = kepuasan pasien

a = bilangan konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4 = koefisien regresi

X_1 = kualitas layanan

X_2 = kepercayaan

X_3 = citra rumah sakit

X_4 = fasilitas

e = *error term*

2. Uji Kelayakan Model

Menurut Ghazali (2015; 61), uji F adalah pengujian signifikan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Apabila hasil dari uji F memiliki angka $\text{sig} < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut :

a. Menentukan formulasi H_0 dan H_a

Jika $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$; Berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Jika $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$; Berarti ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

b. Menentukan *level of significance*

$\alpha = 0,05$ atau 5 %

$F_{\alpha; k-1; (n-k)}$

c. Kriteria Pengujian

Jika $F_{hit} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $F_{hit} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

d. Perhitungan nilai F

$$F_{hitung} = \frac{JKR/k}{JKS/n - k - 1}$$

Dimana :

JKR : Jumlah kuadrat Regresi

JKS : Jumlah kuadrat sisa

n : Jumlah sampel

k : Banyaknya variabel bebas

e. Keputusan

H_0 diterima jika diperoleh nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan sebaliknya H_0 ditolak

jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$.

3. Uji Hipotesis / Uji t

Menurut Ghozali (2015; 58), uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila hasil uji t dengan nilai signifikan $< 0,05$, berarti variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

a. Menyusun Formasi H_0 dan H_a

Jika $H_0 : b = 0$, artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Jika $H_a : b \neq 0$, artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

- b. Menentukan level of significance $\alpha = 0,05$ atau 5%
- c. Kriteria Pengujian

H_0 diterima jika : $-t(\alpha/2, n-1) \leq t_{hitung} \leq t(\alpha/2, n-1)$

H_0 ditolak jika : $t_{hitung} \leq -t(\alpha/2, n-1)$ atau $t_{hitung} \geq t(\alpha/2, n-1)$

- d. Menentukan nilai t_{hitung}

$$t_{hitung} = \frac{b}{S_b}$$

Dimana:

b : Parameter estimasi

S_b : Standar error

- e. Keputusan

Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dapat ditemukan pengaruh secara individu kinerja auditor di Kantor Inspektorat Kabupaten Klaten ditinjau dari integritas, independensi, profesionalisme dan kompetensi.

4. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2015; 61), koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sumbangan atau seberapa besar pengaruhnya variabel bebas terhadap variabel terikat Nilai koefisien determinasi yaitu nol sampai satu. Semakin besar *Adjusted R Square* maka sumbangan perubahan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas akan semakin tinggi. Apabila *Adjusted R Square* semakin kecil, maka sumbangan perubahan variabel

terikat yang disebabkan oleh variabel bebas akan semakin rendah.

Koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = ESS/TSS = 1 - (RSS/TSS), \text{ dimana}$$

$ESS = \text{Explain sum of square}$ (jumlah kuadrat dari regresi).

$TSS = \text{Total sum of square}$ (total jumlah kuadrat).

$RSS = \text{Residual sum square}$ (jumlah kuadrat kesalahan pengganggu).

Nilai RSS tergantung pada banyaknya variabel bebas yang terdapat dalam model. Semakin banyak variabel bebas, maka nilai RSS semakin menurun sehingga R^2 akan meningkat. Maka sering digunakan nilai R^2 yang telah disesuaikan derajat kebebasannya. Hubungan R^2 dengan R^2 yang disesuaikan dapat ditulis sebagai berikut:

$$R^2_{\text{adj}} = \frac{1 - (1 - R^2) \frac{N-1}{N-K}}{1}$$

Dimana,

N = Jumlah observasi

K = Jumlah variabel bebas

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSJD Dr. RM Soedjarwadi

1. Sejarah Perkembangan Rumah Sakit

RSJD Dr. RM. Soedjarwadi berdiri pada 23 Agustus 1953 dengan nama Koloni Orang Sakit Jiwa (KOSJ). Pada masa itu fasilitas ini berfungsi sebagai tempat rehabilitasi bagi pasien gangguan jiwa yang berasal dari: RS Jiwa Mangunjayan Surakarta dan RS Jiwa Kramat Magelang.

Pasien yang dirawat umumnya adalah pasien yang sudah berada pada tahap pemulihan untuk menjalani rehabilitasi mental dan sosial. Direktur pertama rumah sakit ini adalah Dr. R.M. Soedjarwadi, yang kemudian namanya diabadikan menjadi nama rumah sakit.

Pada tahun 1972, rumah sakit mulai berkembang dengan membuka layanan kesehatan yang lebih lengkap, antara lain:

- Pelayanan rawat jalan psikiatri yang dilakukan seminggu sekali.
- Perubahan fungsi dari tempat penampungan menjadi rumah sakit dengan pelayanan rawat inap.

Pelayanan tersebut didukung oleh dokter spesialis jiwa dari RSJ Mangunjayan Surakarta yang datang secara berkala.

Pada tahun 1978, melalui SK Menteri Kesehatan RI Nomor 135/SK/Menkes/IV/1978, fasilitas ini resmi berubah status dari koloni menjadi Rumah Sakit Jiwa Kelas B. Perubahan ini menandai perkembangan penting dalam sistem pelayanan kesehatan jiwa di wilayah Jawa Tengah.

Pada 2 November 2000, nama RS Jiwa Klaten secara resmi diubah menjadi: **RS Jiwa Dr. RM. Soedjarwadi Klaten**. Perubahan nama ini bertujuan untuk menghormati jasa Dr. RM. Soedjarwadi sebagai tokoh penting dalam pengembangan rumah sakit tersebut.

Pada tahun 2013, melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 216/Menkes/VI/2013, rumah sakit ini ditetapkan sebagai: **Rumah Sakit Khusus Jiwa Kelas A**. Status ini menunjukkan bahwa RSJD Soedjarwadi memiliki fasilitas, tenaga medis, serta pelayanan kesehatan jiwa yang lengkap dan menjadi rujukan tingkat provinsi.

Dalam perkembangannya, rumah sakit ini terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai standar mutu:

- 2014: Akreditasi Rumah Sakit KARS dengan predikat Paripurna
- 2016: Implementasi ISO 9001:2015 (Manajemen Mutu)
- 2016: Implementasi ISO 14001:2015 (Manajemen Lingkungan)
- 2018–2021: Akreditasi SNARS KARS dengan predikat Paripurna

Saat ini RSJD Dr. RM. Soedjarwadi telah berkembang menjadi pusat layanan kesehatan jiwa dengan berbagai fasilitas modern, seperti:

- Layanan rawat jalan psikiatri
- Layanan rawat inap kesehatan jiwa
- Rehabilitasi mental dan sosial
- Layanan gawat darurat 24 jam
- Klinik psikologi dan terapi rehabilitasi

Rumah sakit ini juga aktif dalam kegiatan sosial seperti trauma healing saat bencana dan pelayanan kesehatan mental masyarakat.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi rumah sakit jiwa pilihan utama dengan pelayanan yang lengkap, bermutu tinggi, dan mengikuti perkembangan ilmu kesehatan.”

Visi tersebut sejalan dengan tujuan pembangunan kesehatan di Provinsi Jawa Tengah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas.

b. Misi

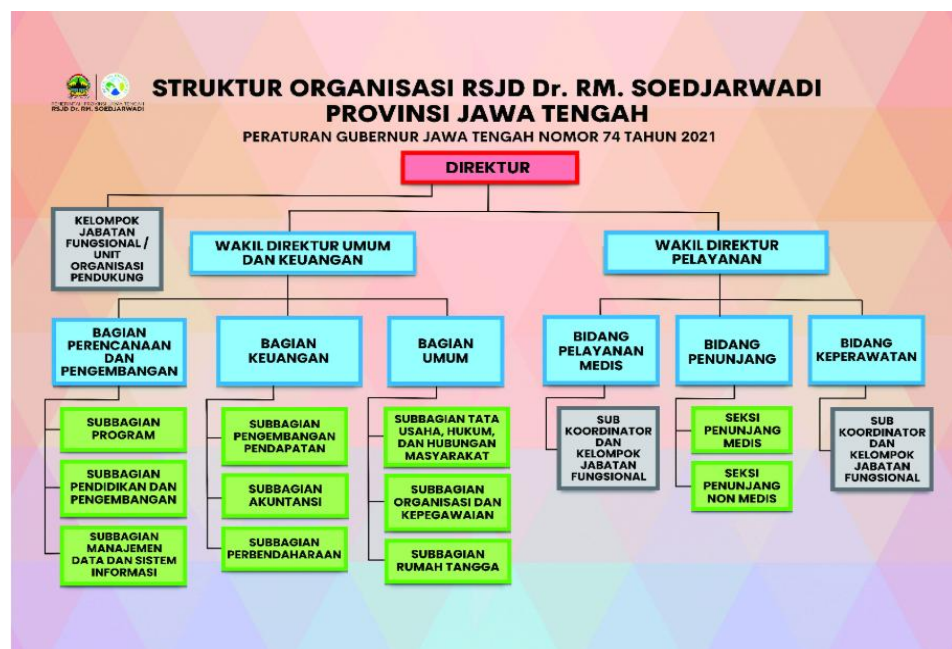
Untuk mencapai visi tersebut, rumah sakit memiliki beberapa misi utama:

- Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan jiwa yang profesional dan bermutu.
- Mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten, berkarakter, dan adaptif terhadap perkembangan ilmu kesehatan.
- Meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit sesuai perkembangan teknologi kesehatan.
- Mengembangkan pelayanan spesialis dan subspesialis untuk meningkatkan kualitas layanan.
- Mendukung kegiatan pendidikan, pelatihan, dan penelitian di bidang kesehatan jiwa.

3. Struktur Organisasi

Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Dr. RM. Soedjarwadi kelas A milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berkedudukan di Klaten yang memberikan pelayanan dengan Standart Mutu Akreditasi Rumah Sakit versi terbaru, ISO SMM 9001 : 2015, SML 14001 : 2015 dengan moto melayani dengan ketulusan hati dan berwawasan global “*From Klaten With Global Spirit*”. Rumah sakit ini beralamat di jalan Ki Pandanaran KM. 2, Danguran, Klaten Selatan, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah 57426.

Saat ini dalam menjalankan Tugas Pokok dan fungsinya RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Klaten mengacu pada Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 8 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi dan Tata Kerja RSJD Dr RM Soedjarwadi Klaten.



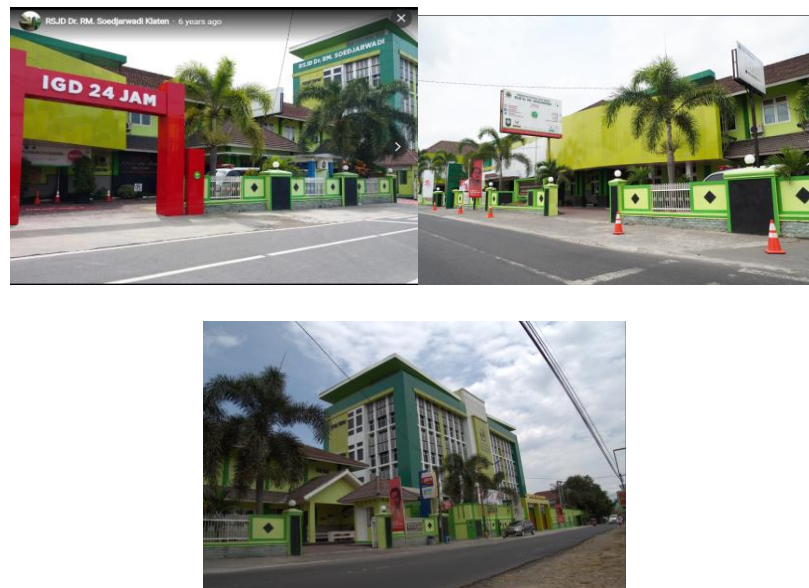
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi dan Tata Hubungan Kerja

4. Profil Singkat RSJD Dr. RM Soedjarwadi Klaten

Tabel IV.1 : Profil Singkat RSJD Dr. RM Soedjarwadi Klaten

Alamat	Jl. Ki Pandanaran KM. 2, Danguran, Klaten Selatan, Jawa Tengah 57426
Telepon	0272-321435 IGD: 0811-2946-060
Email	soedjarwadi@jatengprov.go.id
Kepemilikan	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (BLUD)
Status	Rumah Sakit Khusus Jiwa Tipe A
Direktur	dr. Setyowati Raharjo, Sp.KJ., M.Kes.

Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Dr. RM Soedjarwadi terletak di Desa Danguran, Kec. Klaten Sel., Kabupaten Klaten, Jawa Tengah 57426. Berikut beberapa dokumentasi (photo) profil yang diambil Peneliti saat melakukan penelitian.



Gambar 4.2 : Lokasi dan Gedung RSJD Dr. RM Soedjarwadi Klaten

Berikut data terkait dengan jumlah tempat tidur rumah sakit sebagai informasi tentang kapasitas yang dimiliki pada pelayanan rawat inap.

Tabel IV.2 : Kapasitas Tempat Tidur

No.	Kelas	Jumlah (Buah)
1	VIP	9
2	Kelas I	12
3	Kelas II	8
4	Kelas III	148
5	ICU Tanpa Ventilator	24
6	NICU Tanpa Ventilator	2
7	Isolasi	4
8	ICU Dengan Ventilator	4
Total		211

Berdasarkan data pada tabel di atas bisa diketahui bahwa total tempat tidur tersedia sebanyak 211 buah dengan jumlah tempat tidur kelas 1,2 dan 3 sebanyak 168 atau 79,62%. Berdasarkan data tersebut maka proporsi untuk Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) yang dalam hal ini merupakan penggabungan kelas 1, 2 dan 3 sudah melebihi dari persyaratan (minimal 60%) yang ditentukan pemerintah.

5. Profil Pelayanan Farmasi

Salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit adalah pelayanan farmasi. Pelayanan ini ada di Instalasi Gawat Darurat (IGD), rawat jalan, rawat inap dan beberapa tempat pelayanan yang ada di rumah sakit. Fungsi pelayanan farmasi adalah untuk *men-support* dalam hal pemenuhan obat dan perbekalan farmasi.

a. Ketersediaan SDM saat ini :

Tabel IV.3 : *Bezetting* / Kebutuhan SDM Kefarmasian

No	Jabatan	Pendidikan	Bezetting	Kekurangan
1	Kepala Instalasi Farmasi	Apoteker	1	0

No	Jabatan	Pendidikan	Bezetting	Kekurangan
2	Apoteker Pelayanan	Apoteker	11	4
3	Apoteker S2 farmasi klinik	Apoteker, S2 Farmasi klinik	0	2 (saat ini dirangkap apoteker pelayanan)
4	Tenaga Teknis Kefarmasian	D3 Farmasi	16	11
5	Administrasi Farmasi	SMU / SMF	0	2
Total			28	19

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa untuk bisa melayani secara paripurna dibutuhkan tambahan tenaga sebanyak 19 orang, terdiri dari 4 orang Apoteker untuk area pelayanan, 2 orang Apoteker Klinik, 11 orang tenaga teknis kefarmasian dan 2 orang tenaga administrasi farmasi.

b. Distribusi Ketenagaan saat ini :

Tabel IV.4 : Distribusi SDM Kefarmasian

No	Jabatan	Apoteker	TTK
1	Kepala Instalasi Farmasi	1	
2	Ruang Ketersediaan Obat	1	1
3	Ruang Farmasi Rawat Jalan	4	5
4	Ruang Farmasi Rawat Inap, IGD, UPOS	6	10
	Jumlah	12	16

Keterangan : UPOS = Unit Pencampuran Obat Suntik.

Jumlah tenaga kefarmasian berkurang 2 (dua) orang (dari sebelumnya 28 orang) di tahun 2024 yaitu seorang Apoteker pensiun di Oktober 2024 dan seorang Apoteker tidak melanjutkan kontrak BLUD. Pada bulan Mei 2025 ada penambahan 2 (dua) Tenaga Teknis Kefarmasian formasi CPNS yang masih dalam masa orientasi

ruangan. Dalam masa orientasi yang berjalan 14 Mei sampai 10 Juni 2025, keduanya diperkenalkan dengan seluruh kegiatan di Instalasi Farmasi mulai dari kegiatan inventori hingga pelayanan pasien.

c. Peta Jabatan Tenaga Kefarmasian

Tabel IV.5 : Profil SDM Kefarmasian

Apoteker/Asisten Apoteker	Bezetting
Apoteker Utama	0
Apoteker Madya	0
Apoteker Muda	4
Apoteker Pertama	4
Asisten Apoteker Penyelia	2
Asisten Apoteker Mahir	3
Asisten Apoteker Terampil	5 + 2 CPNS
BLUD	6
PPPK	2
Total	28

Berdasarkan pola ketenagakerjaan dan perhitungan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) Instalasi Farmasi dalam memberikan pelayanan farmasi selama 24 jam untuk IGD, jumlah tenaga saat ini masih belum memenuhi standar sesuai perhitungan beban kerja. Kekurangan SDM diperlukan khususnya untuk unit yang memberikan pelayanan langsung ke pasien yaitu Ruang Farmasi Rawat Jalan dan Ruang farmasi Rawat Inap, IGD, UPOS dengan pertimbangan kondisi sebagai berikut :

- 1) Dibukanya poli tambahan Klinik Jiwa Anak dan Remaja, peningkatan BOR mulai di tahun 2023 dan peningkatan pelayanan IGD

- 2) Kebutuhan SDM S2 Farmasi klinik untuk pelayanan farmasi klinik ke bangsal (visit, pemantauan terapi obat, PIO, dll)
- 3) Kebutuhan tenaga untuk pencampuran sediaan steril (Tenaga Teknis Kefarmasian)
- 4) Rencana pengembangan pelayanan farmasi IGD tersendiri (saat ini pelayanan IGD masih bergabung dengan pelayanan farmasi rawat inap).
- 5) Pengembangan pelayanan rumah sakit untuk pelayanan bedah dan kebidanan (OK dan VK). Saat ini untuk ketenagaan kamar operasi masih dipenuhi dari ruang rawat inap secara bergantian. Hal ini tentunya dipengaruhi jumlah SDM yang ada saat ini.
- 6) Pengembangan pelayanan Hemodialisa dan CAPD

Sebagai upaya efisiensi tenaga, untuk pelayanan rawat jalan digabung menjadi 1 (satu) unit untuk poliklinik jiwa dan poliklinik non jiwa per April 2025.

d. Jumlah Pasien Berdasarkan Data Pelayanan Kefarmasian

Dengan jumlah tenaga / sumber daya di atas, setiap hari melayani pasien dengan rata-rata sebanyak 304 orang. Tentu saja hal ini masih belum ideal dari sisi proporsi antara jumlah *customer* yang dilayani dengan jumlah tenaga yang memberikan pelayanan.

Berikut ini data jumlah kunjungan pasien pada tiga tahun terakhir (2022-2024) yang terdata di Rekam Medik RSJD Dr. RM Soedjarwadi Klaten.

Tabel IV. 6 : Jumlah Kunjungan Pasien Tiga Tahun Terakhir

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2022	3.724
2	2023	5.410
3	2024	6.681
Jumlah		15.815
Rata-rata setahun		5.272

B. Deskripsi Responden

1. Pengambilan Data

a. Waktu Pengambilan Data

Penelitian dilakukan pada tanggal 3-15 November 2025 dengan membagikan kuesioner sebanyak 100 eksemplar. Pengambilan data dilakukan setiap hari selama 10 hari kerja, dengan membagikan 10 kuesioner per hari.

b. Deskripsi Responden Penelitian

1) Asal Responden

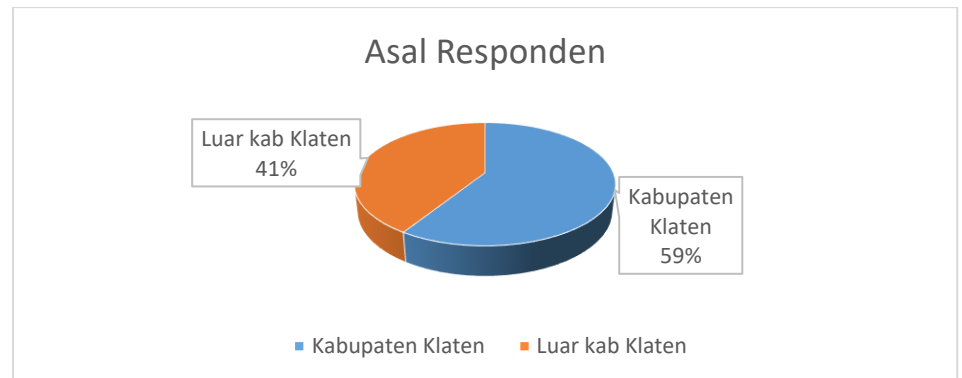
Karakteristik pertama yang digali datanya dari responden adalah asal tempat tinggal pasien. Dibedakan asal responden dalam dua kelompok yaitu : kabupaten Klaten dan luar kabupaten Klaten. Hasil pengisian kuesioner oleh responden ditampilkan pada tabel berikut ini :

Tabel IV.7 : Asal Tempat Tinggal Pasien

Asal Pasien					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kabupaten Klaten	59	59,0	59,0	59,0
	Luar Kabupaten Klaten	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

Tampilan dalam bentuk penyajian yang lain sebagai berikut:



Gambar 4.4 : Deskripsi Asal Responden

Berdasarkan grafik di atas bisa diketahui bahwa mayoritas (59%) Responden (pasien) yang berobat ke RSJD Dr. RM Soedjarwadi berasal dari wilayah kabupaten Klaten. Sementara 41% lainnya berasal dari luar kabupaten Klaten, seperti : Boyolali, Gunung Kidul, Sukoharjo dan lainnya.

2) Jenis Kelamin

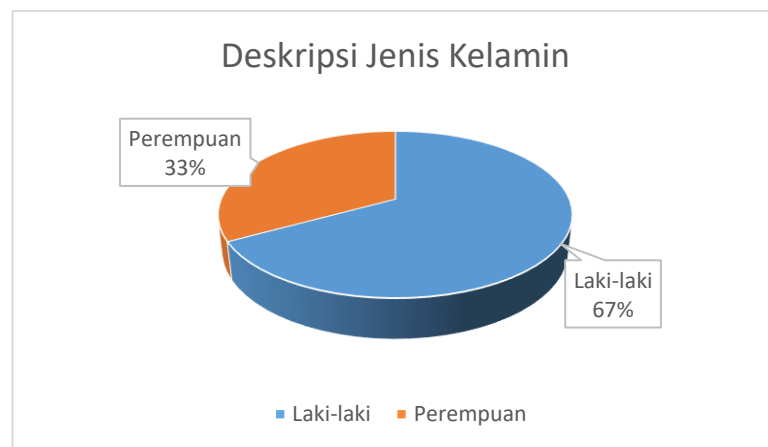
Karakteristik kedua yang digali dari responden adalah tentang Jenis Kelamin. Melalui karakteristik ini akan diketahui responden laki-laki atau perempuan yang lebih banyak berobat ke RSJD Dr. RM Soedjarwadi Klaten. Berikut adalah data yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel IV.8 : Jenis Kelamin

		Asal Pasien			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kabupaten Klaten	67	67,0	67,0	59,0
	Luar Kabupaten Klaten	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

Penyajian dalam bentuk lain guna mempermudah membaca data disajikan melalui format diagram pie sebagai berikut :



Gambar 4.5 : Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin

Pasien laki-laki lebih banyak dibandingkan wanita. Gambaran ini menunjukkan bahwa karakteristik pasien yang datang dengan gangguan jiwa lebih banyak ada pada laki-laki. Data di atas sejalan dengan hasil penelitian terbaru yang dilakukan oleh para peneliti di Institute for Environmental Medicine (IMM),

Karolinska Institutet yang diterbitkan dalam jurnal *The Lancet Regional Health – Europe*, yang disiarkan *Medical Express* pada Rabu (23/10), bahwa Gangguan kejiwaan merupakan salah satu masalah kesehatan masyarakat global yang paling mendesak. Telah ditunjukkan bahwa laki-laki memiliki risiko lebih tinggi terhadap gangguan perkembangan saraf, sementara perempuan lebih rentan terhadap depresi dan gangguan kecemasan.

3) Umur

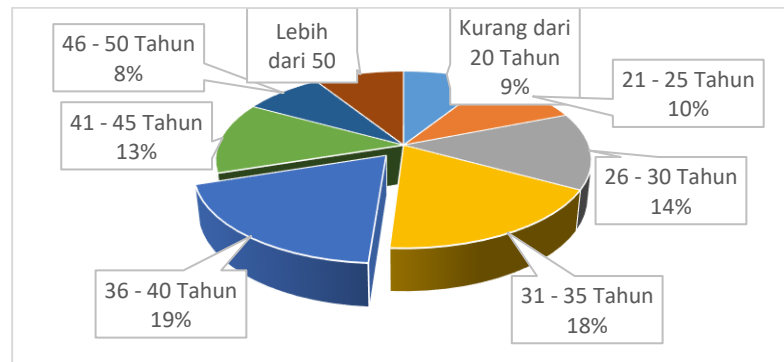
Karakteristik berikutnya yang diambil datanya adalah tentang umur. Dilakukan pengelompokan data umur ke dalam rentang umur dengan interval 10 tahun, dimulai dengan kelompok umur kurang dari 20 tahun (< 20 Tahun) dan diakhiri pada rentang kelompok umur lebih dari 60 Tahun (> 60 Tahun). Berikut ini data hasil penelitian terkait dengan data umur pasien yang dikemas dalam format tabel.

Tabel IV.9 : Umur Pasien (Responden)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 20 Tahun	16	16,0	16,0	16,0
	21 – 30 Tahun	10	10,0	10,0	26,0
	31 – 40 Tahun	32	32,0	32,0	58,0
	41 – 50 Tahun	25	25,0	25,0	83,0
	51 – 60 Tahun	14	14,0	14,0	97,0
	Lebih dari 60 Tahun	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

Berikut deskripsi yang disajikan dalam bentuk *pie chart* 3 dimensi :



Gambar 4.6 : Deskripsi Umur Responden

Deskripsi data di atas menunjukkan bahwa pasien yang datang ke RSJD Dr. RM Soedjarwadi dari sisi umur, yang terbanyak ada pada rentang 36-40 tahun (19%). Rentang usia tersebut berada pada kelompok usia produktif yang tentunya berhubungan pula dengan dunia kerja yang dijalani oleh pasien.

4) Pendidikan

Karakteristik keempat yang digali dari responden adalah tentang Pendidikan. Karakteristik ini dikelompokkan ke dalam enam tingkat, yaitu : Sekolah Dasar (SD), Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP), Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), Diploma 3 (D-3), Diploma 4 atau Sarjana (D4 / S-1) dan Strata 2 dan Strata 3 (S2 / S3). Berikut deskripsi data dimaksud yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel IV.10 : Pendidikan Pasien (Respoden)

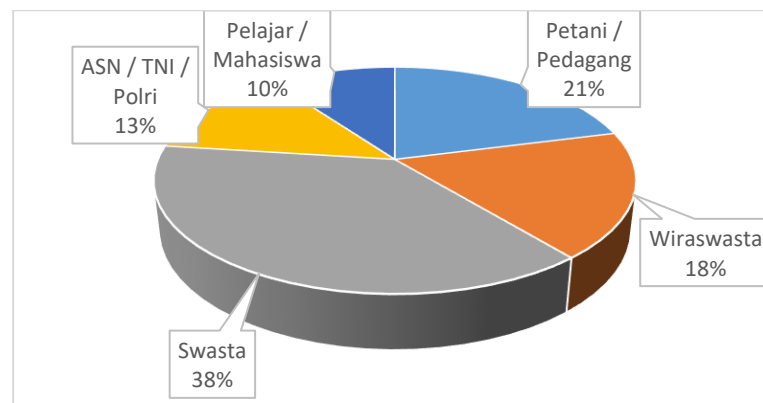
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	7	7,0	7,0	7,0
	SMP	16	16,0	16,0	23,0
	SLTA	66	66,0	66,0	89,0
	D3	9	9,0	9,0	98,0
	S-2 / S-3	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

Tingkat pendidikan terbanyak dari responden adalah SLTA, yaitu sebanyak 66 orang (66%) dari 100 responden yang diteliti, dan yang paling sedikit adalah yang berpendidikan S-2 / S-3 yaitu sebanyak 2 orang (2%). Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan pasien didominasi oleh yang berpendidikan SLTA.

5) Jenis Pekerjaan

Berikut disajikan data terkait dengan pekerjaan responden penelitian.



Gambar 4.7 : Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden

Untuk jenis pekerjaan responden, terbanyak adalah swasta yaitu sebesar 38%, kemudian disusul oleh jenis pekerjaan Petani /

Pedagang sebanyak 21% dan yang paling sedikit adalah Pelajar / mahasiswa dengan jumlah sebanyak 10 orang atau 10%.

C. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan variabel penelitian yang dilihat dari jumlah data, nilai maksimum, nilai minimum, nilai rata-rata, dan standar deviasi.

Tabel IV.11 : Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	100	10	20	16,84	3,250
Kepercayaan	100	12	20	16,58	2,682
Citra Rumah Sakit	100	10	20	16,46	3,356
Fasilitas	100	10	20	16,55	3,380
Kepuasan Pasien	100	10	20	16,85	3,205
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer yang diolah di SPSS, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien RSJD Dr. RM Soedjarwadi. Tabel tersebut juga menunjukkan nilai statistik deskriptif dari setiap variabel penelitian.

Berikut penjelasan dari setiap variabel dimaksud :

Variabel Kualitas Layanan yang telah ditabulasikan menunjukkan bahwa nilai minimum sebesar 10 dan maksimum 20. Sedangkan nilai rata-ratanya (*mean*) yang dihasilkan sebesar 16,84 dengan nilai standar deviasi sebesar 3,250.

Variabel Kepercayaan, hasil pengolahan statistik secara deskriptif menunjukkan nilai terendah / minimum yang dihasilkan adalah 12 dengan nilai

maksimumnya sebesar 20. Kemudian untuk nilai rata-rata (*mean*) sebesar 16,58 dengan standar deviasi sebesar 2,682.

Untuk variabel Citra Rumah Sakit, berdasarkan data pada tabel di atas, nilai minimum / terendahnya sebesar 10 dan maksimumnya sebesar 20. Selanjutnya untuk nilai rata-rata (*mean*) sebesar 16,46 dengan standar deviasi 3,356.

Variabel fasilitas memiliki nilai terendah / minimum sebesar 10 dan nilai maksimumnya sebesar 20. Untuk nilai rata-rata sebesar 16,55 dengan standar deviasi sebesar 3,380.

Selanjutnya untuk variabel Kepuasan Pelanggan, nilai minimumnya sebesar 10 dan maksimumnya sebesar 20. Untuk nilai rata-rata (*mean*) yang sebesar 16,85 dengan standar deviasi sebesar 3,205.

D. Analisa Data

1. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2017: 147). Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov test. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.12 : Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100

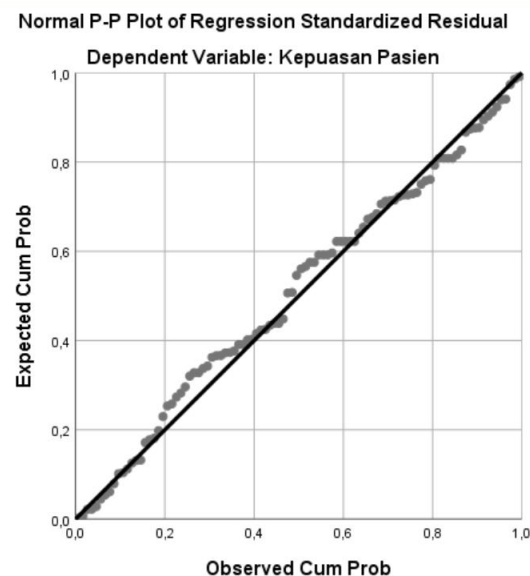
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,10443938
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,039
	Negative	-,067
Test Statistic		,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

7) Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil uji normalitas menghasilkan nilai signifikansi (Asymp Sig 2 tailed) sebesar 0,20 yang berarti lebih besar dari 0,05. Dengan demikian maka data masuk dalam kategori berdistribusi normal. Nilai tersebut dikuatkan dengan hasil analisis dengan P P Plot of Regression Standarized Residual

Dependent Variable : Kepuasan Pasien yang tercantum di bawah ini.



Gambar 4. 8 : Gambar Hasil Analisa Uji Normalitas dengan PP Plot

b. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel bebas dalam penelitian. Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinearitas atau dengan kata lain jika nilai toleransi $\leq 0,1$ atau nilai VIF ≥ 10 maka dapat dikatakan multikolinearitas (Ghozali, 2017: 105).

Tabel IV.13 : Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan	0,375	2,664	Bebas multikolinearitas
Kepercayaan	0,392	2,553	Bebas multikolinearitas
Citra Rumah sakit	0,500	2,000	Bebas multikolinearitas
Fasilitas	0,517	1,933	Bebas multikolinearitas

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

Berdasarkan *output* hasil analisis data di atas diketahui bahwa semua nilai *variance inflation factory* (VIF) berada pada rentang 1-10 dan untuk nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1. Dengan demikian berarti tidak terjadi multikolinearitas (Bebas multikolinearitas).

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui dalam model regresi terdapat kesamaan jawaban responden satu dengan responden lain. Mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas suatu model dapat dilihat pada gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0. Bisa juga menggunakan uji Glejser, jika variabel independen signifikan mempengaruhi variabel dependen maka terjadi heteroskedastisitas dan jika

signifikan di atas tingkat kepercayaan 5% maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2017: 139).

Tabel 4.14 : Ringkasan Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Standar	Keterangan
Kualitas Layanan	0,530	0,05	Bebas Heterokedastisitas
Kepercayaan	0,064	0,05	Bebas Heterokedastisitas
Citra Rumah Sakit	0,726	0,05	Bebas Heterokedastisitas
Fasilitas	0,996	0,05	Bebas Heterokedastisitas

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

Tabel di atas diolah dari hasil *print out* SPSS sebagaimana tertulis di bawah ini.

Tabel IV.15 : *Print Out* Uji Heteroskedastisitas

	Unstandarized B	Coefficients Std. Error	Standardized coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	3,647	,830		4,395	,000
Kualitas Layanan	,041	,064	,102	,631	,530
Kepercayaan	-,143	,076	-,297	-1,875	,064
Citra Rumah Sakit	-,019	,054	-,049	-,351	,726
Fasilitas	,000	,053	,001	,004	,996

a. Dependent Variable: Abs_RES

Output hasil uji heteroskedastisitas membuktikan bahwa semua nilai signifikansi variabel bebasnya di atas (lebih besar dari) 0,05. Dengan demikian maka bisa disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan mengetahui pola variabel terikat dapat diprediksikan melalui variabel bebas. Pada regresi linear berganda

bertujuan untuk menduga besarnya koefisien regresi dan menunjukkan besarnya pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2017: 86). Berdasarkan estimasi regresi berganda diperoleh hasil seperti tabel dibawah ini:

1). Hasil Uji t

Berikut ini hasil analisis parsial dengan menggunakan Uji T untuk membuktikan pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel IV.16 : *Output* Hasil Uji Parsial

ANOVA ^a					
	Unstandarized B	Coefficients Std. Error	Standardized coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	2,238	1,400		1,599	,113
Kualitas Layanan	-,067	,108	-,068	-,17	,539
Kepercayaan	,313	,129	,262	2,430	,017
Citra Rumah Sakit	,458	,091	,479	5,028	,000
Fasilitas	,183	,089	,193	2,058	,042

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Tabel IV.17 : Ringkasan *Output* Hasil Uji Parsial

No	Variabel	Unstandardized B	Keterangan
1	(Constant)	2.238	Positif
2	Kualitas Layanan	-0,067	Negatif
3	Kepercayaan	0,313	Positif
4	Citra Rumah Sakit	0,458	Positif
5	Fasilitas	0,183	Positif

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = 2,238 - 0,067 X_1 + 0,313 X_2 + 0,458 X_3 + 0,183 X_4$$

Deskripsi dari data tersebut di atas sebagai berikut :

a. Konstanta (a)

Nilai konstanta sebesar 2,238 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Rumah Sakit dan Fasilitas jika nilainya 0 maka Kepuasan Pasien memiliki tingkat Kepuasan sebesar 2,238.

b. Koefisien Kualitas Layanan (b_1)

Nilai koefisien Kualitas Layanan atau variabel Kualitas Layanan (β_1) sebesar -0,067 dengan nilai negatif. Hal ini berarti bahwa setiap penurunan kualitas layanan sebesar 1 kali maka Kepuasan Pasien akan menurun sebesar 0,067 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

c. Koefisien Kepercayaan (b_2)

Nilai koefisien Kepercayaan atau variabel Kepercayaan (β_2) sebesar 0,313 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan kepercayaan sebesar 1 kali maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,313 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

d. Koefisien Citra Rumah Sakit (b_3)

Nilai Citra Rumah Sakit atau variabel Citra Rumah Sakit (β_3) sebesar 0,458 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan Citra Rumah Sakit sebesar 1 kali maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,458 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

e. Koefisien Fasilitas (β_4)

Nilai Fasilitas atau variabel Fasilitas (β_4) sebesar 0,183 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan fasilitas sebesar 1 kali maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,183 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

3. Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model dengan menggunakan uji F. Uji F ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersamaan antara Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Rumah Sakit dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. Apabila hasil dari uji F memiliki angka $\text{sig} < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2017: 303). Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

- a. Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (signifikan).
- b. Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak signifikan).

Hasil analisis data untuk uji F menyebutkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 dengan nilai F Hitung sebesar 31.327.

Tabel IV.18 : *Output Hasil Uji F (Uji Serentak)*

	Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
Regression	58,312	4	144,578	31,327	,000 ^b
Residual	438,438	95	4,615		
Total	1016,750	95			

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan

Nilai signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05) mengandung makna bahwa secara serentak / bersama-sama, empat variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi secara parsial besarnya pengaruh variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Rumah Sakit dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. Kriteria pengujian untuk uji t antara lain :

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada pengaruh signifikan antar variabel bebas terhadap variabel terikat.

- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga tidak ada pengaruh yang signifikan antar masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berikut ini hasil analisis parsial dengan menggunakan Uji T untuk membuktikan pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel IV.19 : *Output* Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a					
	Unstandarized B	Coefficients Std. Error	Standardized coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	2,238	1,400		1,599	,113
Kualitas Layanan	-,067	,108	-,068	-,17	,539
Kepercayaan	,313	,129	,262	2,430	,017
Citra Rumah Sakit	,458	,091	,479	5,028	,000
Fasilitas	,183	,089	,193	2,058	,042

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Deskripsi dari data tersebut di atas sebagai berikut :

a). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Nilai signifikansi pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,539. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian maka nilai *p-value* yang dihasilkan lebih besar dari 0,05, maka bisa disimpulkan bahwa Hipotesis Nol (H_0) diterima atau dengan kata lain **tidak terdapat pengaruh** kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

b). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan data pada tabel *output* hasil uji parsial di atas, bahwa nilai signifikansi (*p-value*) untuk pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,017. Artinya bahwa nilai yang dihasilkan lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dengan kata lain **terdapat pengaruh** kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

c). Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel bebas ketiga yang diteliti secara parsial adalah citra rumah sakit. Hasil *output* olah data menyebutkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil / kurang dari 0,05. Maka bisa disimpulkan bahwa **terdapat pengaruh** variabel citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

d). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel bebas terakhir (keempat) yang diteliti adalah fasilitas. Hasil *output* dari analisis data menyebutkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,042. Dengan demikian maka nilai signifikansinya (*p-value*) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu bisa ditarik kesimpulan bahwa **terdapat pengaruh** fasilitas terhadap kepuasan pasien.

5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi dependen yang dijelaskan oleh variabel independennya. Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa besar seluruh variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai adjusted R square.

Dalam hal ini koefisien determinan digunakan untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Rumah Sakit dan Fasilitas dalam menjelaskan Kepuasan Pasien. Berikut ini *print out* dari nilai koefisien determinasi, yaitu :

Tabel IV.20 : *Output* Hasil Nilai Koefisien Determinasi

Model Summary ^b			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,754 ^a	,569	,551	2,148

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Koefisien determinasi dilihat dari nilai *adjusted R square* pada analisa Anova. Pada *output* hasil analisis diperoleh nilai 0,551 atau 55,1%. Nilai tersebut mengandung makna bahwa kontribusi keempat variabel bebas (kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas) dalam mewujudkan kepuasan pasien sebesar 55,1%. Sementara 44,9% ditentukan oleh variabel lain di luar keempat variabel di atas.

6. Deskripsi Variabel Penelitian

Melengkapi penyajian *output* data hasil penelitian untuk empat variabel bebas dan satu variabel terikat sebagaimana tercantum di atas, berikut deskripsi dari masing-masing variabel.

Tabel IV.21 : Deskripsi Data Variabel Penelitian

Descriptive Statictics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	100	10	20	16,84	3,250
Kepercayaan	100	12	20	16,58	2,682
Citra Rumah Sakit	100		20	16,46	3,356
Fasilitas	100	10	20	16,55	3,380
Kepuasan Pasien	100	10	20	16,85	3,205
Valid N (listwise)	100	10			

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

Berdasarkan tabel deskripsi data variabel di atas bisa diketahui bahwa nilai minimum untuk variabel kualitas layanan, citra rumah sakit, fasilitas dan kepuasan pasien memiliki besaran yang sama yaitu 10, sementara untuk variabel kepercayaan nilai minimumnya sebesar 12. Kemudian untuk nilai maksimumnya, semua variabel baik bebas maupun terikat sebesar 20.

Tabel IV.22 : Deskripsi Data Variabel Kualitas Layanan

Kualitas Layanan					
Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	10	2	2,0	2,0	2,0
	11	4	4,0	4,0	6,0
	12	8	8,0	8,0	14,0
	13	5	5,0	5,0	19,0
	14	9	9,0	9,0	28,0
	15	10	10,0	10,0	38,0
	16	9	9,0	9,0	47,0
	17	2	2,0	2,0	49,0
	18	6	6,0	6,0	55,0
	19	3	3,0	3,0	58,0
	20	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

Berdasarkan data pada tabel di atas khususnya untuk variabel Kualitas Layanan diketahui bahwa frekuensi terbanyak ada pada skor 20, yaitu sebanyak 42 responden atau 42,0%. Sedangkan frekuensi paling sedikit berada pada skor 10, yaitu sebanyak 2 orang atau 2,0%.

Tabel IV.23 : Deskripsi Data Variabel Kepercayaan

Kepercayaan					
Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	12	9	9,0	9,0	9,0
	13	7	7,0	7,0	16,0
	14	11	11,0	11,0	27,0
	15	10	10,0	10,0	37,0
	16	11	11,0	11,0	48,0
	17	9	9,0	9,0	57,0
	18	13	13,0	13,0	70,0
	19	8	8,0	8,0	78,0
	20	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

Merujuk data pada tabel variabel kepercayaan di atas, diketahui bahwa skor terbanyak adalah 20 dengan 22 responden atau sebesar 22,0%. Selanjutnya untuk skor paling sedikit adalah 12 dengan peminat 9 responden atau sebesar 9,0%.

Tabel IV.24 : Deskripsi Data Variabel Citra Rumah Sakit

Citra Rumah Sakit					
Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	10	4	4,0	4,0	4,0
	11	6	6,0	6,0	10,0
	12	7	7,0	7,0	17,0
	13	7	7,0	7,0	24,0
	14	7	7,0	7,0	31,0
	15	9	9,0	9,0	40,0
	16	8	8,0	8,0	48,0
	17	7	7,0	7,0	55,0
	18	4	4,0	4,0	59,0
	19	7	7,0	7,0	66,0
	20	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui bahwa untuk variabel Citra Rumah Sakit skor terbesar 20 dengan jumlah responden sebanyak 34 orang atau 34%. Di sisi lain skor terendah sebesar 10 dengan jumlah responden sebanyak 4 orang atau 4%.

Tabel IV.25 : Deskripsi Data Variabel Fasilitas

Fasilitas					
Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	10	5	5,0	5,0	5,0
	12	14	14,0	14,0	19,0
	13	6	6,0	6,0	25,0
	14	8	8,0	8,0	33,0
	15	5	5,0	5,0	38,0
	16	9	9,0	9,0	47,0
	17	6	6,0	6,0	53,0
	18	3	3,0	3,0	56,0
	19	8	8,0	8,0	64,0
	20	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

Untuk skor terbesar yaitu 20 dengan jumlah responden sebanyak 36 orang atau 36%. Sementara itu nilai terendah adalah 10 dengan responden sebanyak 5 orang atau 5%. Data hasil analisis yang lain untuk variabel ini juga menunjukkan bahwa *mean* atau nilai rata-rata untuk variabel ini sebesar 16,55 dan median sebesar 17,00. Kemudian nilai standar deviasi sebesar 3,380.

Tabel IV.26 : Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien					
Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

	10	2	2,0	2,0	2,0
	11	4	4,0	4,0	6,0
	12	9	9,0	9,0	15,0
	13	5	5,0	5,0	20,0
	14	9	9,0	9,0	29,0
	15	5	5,0	5,0	34,0
	16	8	8,0	8,0	42,0
	17	5	5,0	5,0	47,0
	18	8	8,0	8,0	55,0
	19	10	20,0	20,0	65,0
	20	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Penelitian, SPSS, 2026

Variabel Kepuasan Pasien merupakan variabel terikat / *dependent variable* sebagaimana tertulis di atas. Dari tabel tersebut bisa dilihat bahwa skor terbesar adalah 20 dengan responden sebanyak 35 atau 35%. Sedangkan untuk skor terendah sebesar 10 dengan frekuensi sebanyak 2 orang atau 2%.

E. Pembahasan

1. Pengaruh secara parsial

a. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien

Merujuk pada hasil analisis sebagaimana tertulis di atas diketahui bahwa **tidak terdapat pengaruh** variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Dari sisi data hasil penelitian, hal tersebut bisa diidentifikasi melalui item-item yang ada pada instrumen, karena rata-rata nilai untuk variabel kualitas layanan ini hanya 16,84.

Berdasarkan data penelitian tersebut diketahui bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan masih rendah, karena nilai rata-rata / *mean* yang diperoleh sebagaimana disebutkan di atas bisa dimaknai mereka belum menaruh nilai pada level yang tinggi, kalau skor rata-rata 16,84 yang dihasilkan dari 5 item pernyataan, maka secara umum setiap responden hanya memberikan nilai 3 pada setiap pernyataan. Tentunya hal ini memerlukan upaya untuk membenahi manajemen dalam kualitas layanan melalui indikator-indikator sebagaimana tertera pada instrumen. Hasil ini tidak sesuai dengan beberapa penelitian yang dijadikan dalam referensi penelitian ini, diantaranya adalah yang dilakukan oleh Nugraha (2021) yang membuktikan adanya hubungan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2021; 102), yang menyebutkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk

(hasil) terhadap ekspektasi mereka. Sementara produk dalam jasa pelayanan rumah sakit berarti kualitas layanan kesehatan. Menurut teori ini persepsi pasien (pelanggan) akan baik dengan bukti mereka memberikan penilaian tinggi terhadap jasa yang diterima. Otomatis dengan kepuasan tersebut, mereka juga akan memberikan nilai tinggi pada item-item pernyataan yang disampaikan kepadanya. Hal ini tidak terjadi pada kondisi penelitian yang dilakukan oleh Peneliti karena responden rata-rata memberikan nilai 3 pada item pernyataan variabel kualitas layanan.

Makna yang terkandung dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini adalah bahwa untuk bisa menghasilkan kualitas layanan yang berpengaruh pada kepuasan, maka persepsi pasien terhadap kualitas layanan harus dinaikkan levelnya, sehingga pasien merasa senang dan pada akhirnya merasa puas. Untuk itu perlu dilakukan penyempurnaan dalam hal :

1) Kehandalan dan kompetensi petugas

Kehandalan dan kompetensi sangat erat dengan *skill* yang dimiliki oleh petugas. Pasien bisa melihat secara langsung tingkat keterampilan / *skill* yang ada pada petugas yang sedang melayani. Disitulah mereka (pasien) menyaksikan bagaimana petugas melaksanakan tugasnya dalam rangka pelayanan kepada pasien.

Perbaikan yang bisa dilakukan dalam rangka meningkatkan level kualitas layanan diantaranya adalah dengan memberikan

pelatihan yang terprogram dan terfokus pada upaya peningkatan kualitas *skill* petugas baik yang langsung berhubungan dengan teknis pelayanan kefarmasiannya maupun performa dalam pelayanannya. Secara teknis pelatihan kefarmasian bisa dilakukan melalaui *training* peracikan hingga *packing* obat jadi maupun obat peresepan. Tentunya dengan memperhatikan standar pelayanan minimal yang ditetapkan. Misalnya untuk penyiapan obat jadi di rawat jalan kurang dari 30 menit. Artinya, mulai diterimanya resep hingga penyerahan obat ke pasien kurang dari 30 menit.

2) Tanggap atas kebutuhan pelanggan

Perbaikan yang bisa dilakukan dari sisi sensitivitas / ketanggapan terhadap kebutuhan pelanggan diantaranya adalah *in house training* tentang *empathy services* pelayanan farmasi. Melalui upaya merasakan terhadap apa yang dirasakan oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan, petugas akan memahami posisi *psychis* atau mental pasien yang sedang menunggu pelayanan. Dengan merasakan apa yang dirasakan oleh pasien maka petugas akan menjadi lebih peka dalam menanggapi kebutuhan pasien. *Training* ini perlu dilakukan secara periodik agar kepekaan petugas terus terjaga dan membiasakan diri dalam habitual pelayanan yang beorientasi pada pelanggan.

3) Orientasi pada *service excellent*

Service excellent sebagai upaya perbaikan perlu diimplementasikan, dimonitor dan dievaluasi sehingga keberadaannya benar-benar bisa menangani permasalahan yang ada.

4) Sikap yang empati kepada pelanggan

Merasakan apa yang dirasakan pasien dalam mendapatkan pelayanan farmasi di rawat jalan merupakan upaya untuk menjaga *image* pelayanan agar selalu dekat dengan pasien. Sikap ini perlu terus dilatihkan pada petugas yang secara langsung memberikan pelayanan kepada pasien.

5) Pelayanan dijalankan sesuai standar

Perbaikan selanjutnya untuk meningkatkan level kualitas layanan bisa ditempuh melalui monitoring ketat terhadap capaian standar pelayanan. Komitmen untuk memenuhi standar dalam pelayanan kefarmasian perlu dimonitor secara terus menerus oleh manajer pelayanan sehingga produk jasa yang diberikan ke pelanggan (pasien) bisa terstandarisasi.

b. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien

Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa **terdapat pengaruh** variabel kepercayaan terhadap kepuasan pasien, hal tersebut terjadi karena dilihat dari skor nilai rata-rata dari semua responden menghasilkan nilai sebesar 16,58 dengan standar deviasi 2,682. Nilai standar deviasi tersebut menunjukkan bahwa tidak terlalu jauh jarak antar

nilai yang dihasilkan dari responden penelitian. Hasil uji parsial ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti (sebagaimana tercantum pada referensi penelitian sebelumnya), yang diantaranya adalah Syafrudin, (2021) yang membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

Selanjutnya guna menjaga eksistensi kepercayaan pasien terhadap kepuasan ini, pihak rumah sakit melalui instalasi farmasi perlu mempertahankan kondisi eksisting yang telah terbukti secara signifikan mampu menjaga kepuasan pasien, melalui langkah-langkah :

- 1) Pelayanan dilakukan sesuai dengan kemampuan petugas dan standar (SOP) yang benar;
- 2) Terus menjaga kebaikan hati diri petugas / pemberi layanan dalam melayani pasien;
- 3) Memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan penuh integritas;
- 4) Terus menjaga kompetensi dan pengalaman petugas agar tidak diragukan oleh pasien;
- 5) Terus menjaga *image* pasien bahwa layanan diberikan dengan penuh keyakinan, kejujuran dan sepenuh hati.

Dengan memperhatikan semua faktor pembentuk nilai kepercayaan tersebut yang terdiri dari (Kemampuan yang handal, kebaikan hati, pelayanan diberikan dengan penuh integritas, pengalaman petugas tidak diragukan, dan ada keyakinan pasien bahwa layanan diberikan dengan

sepenuh hati), maka kepuasan pasien / pelanggan akan lebih meningkat lagi. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Kotler (2016; 98) yang menyebutkan bahwa kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen terhadap objek, atribut atau manfaatnya dimana kepercayaan bersama sikap dan perilaku berkaitan dengan atribut produk’.

c. Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien

Hasil *output* pada analisis data di atas membuktikan **terdapat pengaruh** citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Elisabeth *et. al* (2024) yang membuktikan ada pengaruh signifikan pada variabel citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

Upaya mempertahankan posisi ini bisa dilakukan dengan tetap menjaga pengalaman yang baik pada pasien, menjaga persepsi yang baik dari pasien, terus berbenah untuk menyempurnakan pelayanan, senantiasa membuka diri dalam menyempurnakan pelayanan, serta tetap menjaga respon yang baik dan cepat dalam menanggapi keluhan. Melalui langkah-langkah tersebut diharapkan posisi citra rumah sakit akan tetap terjaga karena pelanggan (pasien) terpersepsikan baik atas pengalamannya menerima jasa pelayanan rumah sakit. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Asri Rossmita (2023; 5) yang menyebutkan bahwa citra rumah sakit dapat membentuk persepsi pasien terhadap Rumah Sakit, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa

kesehatan baik apabila banyak orang yang berkunjung menggunakan jasanya berpendapat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap yang menghubungkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan.

d. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien

Hasil analisis uji parsial membuktikan bahwa **terdapat pengaruh** variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien. Hasil ini sama seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebagaimana tercantum pada referensi penelitian sebelumnya, diantaranya adalah Marlina *et. al* (2024). Pada penelitian Marlina *et. al* (2024) membuktikan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sekaligus membuktikan bahwa keberadaan fasilitas yang terdapat pada pelayanan farmasi rawat jalan RSJD Dr. RM Soedjarwadi semuanya mampu memberikan kemudahan pelanggan dalam mengakses pelayanan. Tentu saja hal tersebut sesuai dengan teori yang diampaikan oleh Tjiptono (2017; 181) yang menyebutkan bahwa Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik dalam suatu jasa yang dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang 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.

Selanjutnya, langkah-langkah yang terus bisa dilakukan oleh RSJD Dr. RM Soedjarwadi dalam menjaga kepuasan pasien dari sisi fasilitas rumah sakit adalah dengan mempertahankan ;

- a). Fasilitas pelayanan di ruang tunggu diusahakan tetap nyaman, audio visual tetap bisa berfungsi dengan baik, tenan makanan kecil dipertahankan tetap representatif dengan menyediakan *snack* dan makanan kecil yang lengkap, taman sekitar tempat layanan yang tetap asri dan indah,
- b). Fasilitas yang ada tetap tertata dan terawat dengan baik,
- c). Dukungan fasilitas pendukung yang tetap baik,
- d). Melanjutkan program perawatan fasilitas secara konsisten,

2. Pengaruh secara serentak

Hasil analisis uji serentak dengan Uji F membuktikan bahwa secara simultan / bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Christy *et. al* (2022) yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Kondisi ini membuktikan bahwa keberadaan secara komprehensif (kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas) berpengaruh

terhadap keberadaan kepuasan pasien. Untuk itu perlu terus dilakukan monitoring dan evaluasi atas keberadaannya agar mampu mendukung upaya perbaikan secara menyeluruh yang saat ini dilakukan oleh rumah sakit. Tentunya hal tersebut dilakukan secara periodik dan terus menerus melalui *survey* kepuasan masyarakat (pelanggan).

3. Koefisien Determinasi

Hasil analisis determinasi menyebutkan bahwa kontribusi variabel bebas yang terdiri dari empat variabel (kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas) terhadap kepuasan pasien sebesar 55,1%. Artinya bahwa kepuasan pasien terjadi karena adanya intervensi variabel bebas sebesar 55,1%, sedangkan 44,9% yang lainnya disumbangkan oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Nilai tersebut sudah cukup baik untuk besaran sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. Kontribusi tersebut bisa diupayakan lebih besar lagi dengan melakukan pengelolaan yang lebih baik lagi pada keempat variabel bebas yang ada. Tentunya hal tersebut memerlukan *effort* yang besar karena pastilah nilai kepuasan pasien akan terus berkembang juga seiring dengan tuntutan pelanggan (pasien) dalam mendapatkan pelayanan farmasi di rawat jalan RSJD Dr. RM Soedjarwadi.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien.
2. Secara parsial terdapat pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan pasien.
3. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan variabel citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien.
4. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien
5. Secara simultan / bersama-sama / serentak terdapat pengaruh variabel kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

B. Implikasi

Hasil penelitian yang telah membuktikan bahwa secara simultan / bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas terhadap kepuasan pasien perlu diikuti dengan aktivitas nyata yang bersifat *supportive* guna merawat dan menjaga kondisi yang ada. Kondisi ini mengandung makna juga bahwa

keempat variabel bebas tersebut jika keberadaannya di lapangan berada dalam kebersamaan maka akan mampu menciptakan sebuah kekuatan besar yang mampu mewujudkan kepuasan pasien.

Tentu saja hal ini perlu dimonitor secara terus menerus agar keberadaannya mampu menjaga kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada. Tentu saja hal ini menjadikan Pekerjaan Rumah yang nyata bagi manajemen rumah sakit untuk mempertahankan keberadaan kualitas layanan, kepercayaan, citra rumah sakit dan fasilitas untuk secara terpadu tetap terjaga sehingga mampu terus memberikan dampak positif pada perwujudan kepuasan pasien.

Untuk itu perlu adanya komitmen dari para pimpinan dan seluruh *civitas* rumah sakit untuk bersama-sama menjaga agar apa yang sudah ada ini bisa terjaga dan terus diupayakan agar terus meningkat kualitasnya dari waktu ke waktu. Ada keyakinan besar, jika hal tersebut bisa diupayakan maka tidak mustahil kepuasan pasien akan terjaga dari waktu ke waktu.

C. Saran

Terkait dengan hasil penelitian ini, peneliti menyampaikan saran / masukan sebagai berikut :

1. Melakukan pembenahan dalam kualitas layanan dengan melakukan pelatihan atau *in-house training* untuk meningkatkan kehandalan dan kompetensi petugas, meningkatkan performa pada *service excellent*, mengasah kepekaan dan rasa empati kepada pasien serta menjalankan layanan sesuai standar operasional prosedur.

2. Menjaga kepercayaan pelanggan (pasien) melalui monitoring pelayanan secara rutin dan memastikan Standar Operasional Prosedur dijalankan dengan baik, terus menjaga kebaikan hati diri petugas / pemberi layanan dalam melayani pasien, memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan penuh integritas, dan terus menjaga *image* pasien bahwa layanan diberikan dengan penuh keyakinan, kejujuran dan sepenuh hati.
3. Mempertahankan posisi citra rumah sakit yang ada dengan tetap menjaga pengalaman yang baik pada pasien, menjaga persepsi yang baik dari pasien, terus berbenah untuk menyempurnakan pelayanan, senantiasa membuka diri dalam menyempurnakan pelayanan, serta tetap menjaga respon yang baik dan cepat dalam menanggapi keluhan.
4. Terus melanjutkan langkah-langkah guna mempertahankan fasilitas agar tercipta kepuasan pasien ;
 - a. Fasilitas pelayanan di ruang tunggu diusahakan tetap nyaman, terus mengusahakan audio visual berfungsi dengan baik, menyediakan tenan makanan kecil yang representatif dan lengkap, membuat taman di sekitar tempat layanan tetap asri dan indah,
 - b. Mengupayakan agar fasilitas tetap tertata dan terawat dengan baik,
 - c. Terus mengupayakan agar fasilitas pendukung berfungsi dan dalam kondisi yang baik,
 - d. Terus melakukan program perawatan fasilitas secara teratur dan konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani & Kurniawan, (2022), Jurnal, *The Influence Of Brand Image On Customer Satisfaction And Customer Loyalty (Study In Padang Restaurant “Murah”)*
- Asri Rosnita Dewi, 2023, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review.*
- Ayu, 2022, Jurnal, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya.*
- Asakdiyah Salamatun, Hakiki Ridwan, Karunia Hetty T., 2023, *Kepuasan Pelanggan Di Era Digital : Strategi Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Jangka Panjang*, Penerbit Takaza Innovatix Labs, Padang, Sumatera Barat
- Basuki, T. (2017). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews*. Rajawali Press.
- Christy Jesiska Monim, James Dicky Dannie Massie dan Jane Grace Poluan, 2022, Jurnal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO*
- Darno, Sri Yanthy Yosepha, (2022), Jurnal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia di Jakarta*
- Dewi & Kusyana, (2023), Jurnal, *Peningkatan Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan*
- Elisabeth Situngkir, Yunus Handoko, Tin Agustina, 2024, Jurnal, *Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin*
- Ferdinandisyah & Fadili, (2024), Jurnal, *The Effect of Service Quality And Facilities on Customer Satisfaction (Case Study on Villa Cemara Situ Gunung Sukabumi Regency)*
- Faradilah Meida, Miguna Astuti, Heni Nastiti, 2022, Jurnal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19*

- Fuadi, N. (2021). “*Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bus PO Harapan Jaya*”. Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri,
- Ghozali, I., & Ratmono, D. (2017). *Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. UNDIP Press.
- Indrasari Meithiana, 2019, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Unitomo Press, Jl. Semolowaru No. 84 Surabaya
- Istiatin, & Sudarwati. (2021). *Modul Metodologi Penelitian*. Surakarta : Universitas Islam Batik
- Japa *et al.*, (2023), Jurnal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Cabang Jombang*
- Juliantri *et al.*, (2024), Jurnal, *Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo*
- Kasinem, 2020, Jurnal, *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat*
- Kotler Philip dan Lane Kevin. 2021. *Marketing Management*. Edisi 13 Jilid 2. New Jersey, Pearson Pretice Hall, Inc
- Marlina *et al.*, (2024), Jurnal, *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Difwan Jaya Motor*
- Nawawi. (2015). *Analisis Regresi degan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Elex Media Komputindo.
- Nugraha *et al.*, 2021, Jurnal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pembayaran X*
- Prayitno, R. S.. Sumarto, L. Darsono. (2021), Jurnal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit (RS) Muhammadiyah Selogiri Kabupaten Wonogiri*.
- Priansa, D.J. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sudirman *et al.*, (2022), Jurnal, *The Effect Of Brand Image, Trust On Patient Satisfaction In Installation In Haji Hospital, South Sulawesi Province*

- Sudrajad & Suja'i, 2023, Jurnal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Warkop Sawah Kopi Desa Tanjungsari Boyolangu Tulungagung*
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta,
- Sujarweni, R. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru.
- Susanto & Pandjaitan, (2023), Jurnal, *The Effect of Trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction*
- Suyono. (2018). *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Budi Utama.
- Swastha Basu, T. Handoko (2022), *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta.
- Syafrudin, (2021), Jurnal, *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Klinik Gigi K-24 Pagerwojo Lamongan)*
- Tarjo, (2020), Jurnal, *The Effect of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction (Study at the Tanah Sepenggal Health Center in Bungo District)*
- F. Tjiptono, 2017, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, vol. 3, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. ANDI
- Tjiptono F., dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Wattimena, 2023, Jurnal, *Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rokok Sampoerna Avolution Slim Menthol*
- Wiatur *et al.*, 2024, Jurnal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret*
- Zahratulaini & Evyanto, 2023, *Jurnal Pengaruh Kepercayaan, Nilai Pelanggan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Pos Belakang Padan*

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 1

Hal : Permohonan pengisian angket

Lampiran : 1 berkas

ada Yth,

Bpk/Ibu/Sdr. Pasien /Keluarga pasien Rawat Jalan di instalasi RSJD dr RM
Soedjarwadi

Ditempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan Tesis saya pada Program Magister Manajemen Rumah sakit
di Universitas Islam Batik Surakarta dengan judul
“
.....”

dengan ini saya mohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu responden untuk mengisi
angket yang kami sediakan.

Partisipasi Bpk/Ibu penting bagi kesuksesan studi ini. Hasil dari angket ini akan
digunakan untuk kepentingan ilmu pengetahuan maka dari itu kami berharap
Bapak/Ibu/Saudara tidak perlu ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya.

Saya mengucapkan sangat berterima kasih atas partisipasi Bpk/Ibu dalam
meluangkan waktu untuk mengisi angket penelitian ini.

Surakarta, 2025

(Jaka Arifin Budiyan)

1. Petunjuk : Mohon diisi dengan memberikan tanda pada Alternatif Pilihan Jawaban yang disediakan sesuai dengan pilihan Bpk/Ibu/Sdr.
2. Data Responden
 - a. Nama Responden : (boleh inisial)
 - b. Asal Responden (pasien) :
 - ☐ Kabupaten Klaten
 - ☐ Luar kabupaten Klaten
 - c. Usia anda saat ini :

☐ Kurang dari 20 tahun	☐ 36 tahun – 40 tahun
☐ 20 tahun – 25 tahun	☐ 41 tahun – 45 tahun
☐ 26 tahun – 30 tahun	☐ 46 tahun – 50 tahun
☐ 31 tahun – 35 tahun	☐ Di atas 50 tahun
 - d. Jenis Kelamin
 - ☐ Laki-Laki
 - ☐ Perempuan
 - e. Pendidikan formal tertinggi

☐ SD	☐ D-3
☐ SLTP	☐ D-4 / S-1
☐ SLTA	☐ S-2 / S3
 - f. Pekerjaan

☐ Petani / Pedagang	☐ ASN / TNI / Polri
☐ Wiraswasta	
☐ Pelajar / Mahasiswa	
☐ Pegawai swasta	
 - g. Skor Pernyataan

Sangat Setuju	(SS)
Setuju	(S)
Tidak Setuju	(TS)
Sangat Tidak Setuju	(STS)

KUESIONER

Petunjuk Pengisian dan Perihal Kuesioner :

1. Terdapat 25 pernyataan yang memerlukan tanggapan responden dengan memilih satu dari empat alternatif jawaban yang sudah tersedia ((Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) atau Sangat Tidak Setuju (STS)).
2. Dihomohon responden berkenan untuk mengisi kuesioner dengan jujur sesuai dengan kondisi yang dirasakan.
3. Jawaban responden dijamin kerahasiaannya dan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Peneliti dan Tim akan mengambil kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden.

A. Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Rumah Sakit dan Fasilitas

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Kualitas Layanan					
1	Pelayanan diberikan secara handal dan dilakukan oleh petugas yang kompeten				
2	Pemberi pelayanan senantiasa tanggap atas kebutuhan pelanggan				
3	Pelayanan senantiasa berorientasi pada <i>service excellent</i>				
4	Pemberi pelayanan senantiasa menunjukkan sikap yang empati kepada pelanggan				
5	Ada bukti bahwa pelayanan dijalankan sesuai standar				
Kepercayaan					
1	Pasien (pelanggan) yakin bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan petugas dan standar (SOP) yang benar				
2	Ada kebaikan hati dari diri petugas / pemberi layanan dalam melayani				
3	Pasien yakin bahwa pelayanan diberikan dengan penuh integritas				
4	Kompetensi dan pengalaman petugas tidak diragukan				
5	Pasien yakin bahwa layanan diberikan dengan penuh keyakinan, kejujuran dan sepuh hati				
Citra Rumah Sakit					
1	Pasien memiliki pengalaman yang baik selama menerima pelayanan				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
2	Rumah sakit senantiasa berusaha untuk menjaga persepsi yang baik dari pasien / pelanggan,				
3	Rumah sakit terus berbenah untuk menyempurnakan pelayanan,				
4	Rumah sakit senantiasa membuka diri dalam menyempurnakan pelayanan,				
5	Memiliki respon yang baik dan cepat dalam menanggapi keluhan				
	Fasilitas				
1	Fasilitas pelayanan lengkap (ruang tunggu yang nyaman, audio visual, tersedia tenan makanan kecil, taman yang asri, dll) dalam kondisi baik				
2	Fasilitas yang ada di tempat pelayanan tertata dan terawat dengan baik				
3	Layanan terkesan sempurna dengan dukungan fasilitas yang ada				
4	Ada upaya untuk melakukan pemeliharaan dan perawatan yang terprogram pada fasilitas yang ada				
5	Fasilitas yang ada mampu memberikan kenyamanan pada pasien / pelanggan				

B. Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa senang atas layanan yang telah saya terima				
2	Saya bisa menikmati layanan yang saya terima mulai dari awal hingga akhir				
3	Saya akan merekomendasikan pengalaman layanan yang telah saya terima kepada orang lain				
4	Saya akan kembali ke rumah sakit ini jika suatu saat memerlukan				
5	Saya merasa puas dan selalu memberikan komentar yang baik				

Lampiran 2 : Data Uji Instrumen

Lampiran 2

No. Resp	Nomor Butir Kuesioner																									Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
	X11	X12	X13	X14	X15	X21	X22	X23	X24	X25	X31	X32	X33	X34	X35	X41	X42	X43	X44	X45	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	59
2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	87
3	1	1	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	2	2	1	43
4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	52
5	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	74
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	68
7	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
8	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	88
9	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	72
10	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	94

Lampiran 3 : Data Hasil Uji Instrumen

3.1 Validity

4. Correlations

[illegible]

X22	Pearson Correlation	,749*	,828**	0,148	,793**	,651*	0,296	1	,651*	,828**	0,148	,688*	,651*	0,521	,769**	,749*	,828**	0,148	,714*	,651*	,749*	,828**	0,148	0,515	,651*
	Sig. (2-tailed)	0,013	0,003	0,683	0,006	0,042	0,406		0,042	0,003	0,683	0,028	0,042	0,122	0,009	0,013	0,003	0,683	0,020	0,042	0,013	0,003	0,683	0,128	0,042
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X23	Pearson Correlation	,757*	,700*	0,563	0,531	1,000**	0,563	,651*	1	,700*	0,563	0,530	1,000**	,700*	,732*	,757*	,700*	0,563	,752*	1,000**	,757*	,700*	0,563	,757*	1,000**
	Sig. (2-tailed)	0,011	0,024	0,090	0,114	0,000	0,090	0,042		0,024	0,090	0,115	0,000	0,024	0,016	0,011	0,024	0,090	0,012	0,000	0,011	0,024	0,090	0,011	0,000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X24	Pearson Correlation	,764*	1,000**	0,345	0,616	,700*	,690*	,828**	,700*	1	0,345	0,535	,700*	0,464	,896**	,764*	1,000**	0,345	,802**	,700*	,764*	1,000**	0,345	0,627	,700*
	Sig. (2-tailed)	0,010	0,000	0,329	0,058	0,024	0,027	0,003	0,024		0,329	0,111	0,024	0,176	0,000	0,010	0,000	0,329	0,005	0,024	0,010	0,000	0,329	0,052	0,024
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X25	Pearson Correlation	,659*	0,345	1,000**	0,331	0,563	,667*	0,148	0,563	0,345	1	0,553	0,563	,690*	0,433	,659*	0,345	1,000**	0,574	0,563	,659*	0,345	1,000**	,791**	0,563
	Sig. (2-tailed)	0,038	0,329	0,000	0,351	0,090	0,035	0,683	0,090	0,329		0,097	0,090	0,027	0,211	0,038	0,329	0,000	0,083	0,090	0,038	0,329	0,000	0,006	0,090
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X31	Pearson Correlation	,846**	0,535	0,553	0,604	0,530	0,369	,688*	0,530	0,535	0,553	1	0,530	,725*	0,479	,846**	0,535	0,553	,746*	0,530	,846**	0,535	0,553	,700*	0,530
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,111	0,097	0,065	0,115	0,294	0,028	0,115	0,111	0,097		0,115	0,018	0,161	0,002	0,111	0,097	0,013	0,115	0,002	0,111	0,097	0,024	0,115
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X32	Pearson Correlation	,757*	,700*	0,563	0,531	1,000**	0,563	,651*	1,000**	,700*	0,563	0,530	1	,700*	,732*	,757*	,700*	0,563	,752*	1,000**	,757*	,700*	0,563	,757*	1,000**
	Sig. (2-tailed)	0,011	0,024	0,090	0,114	0,000	0,090	0,042	0,000	0,024	0,090	0,115		0,024	0,016	0,011	0,024	0,090	0,012	0,000	0,011	0,024	0,090	0,011	0,000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X33	Pearson Correlation	,900**	0,464	,690*	0,616	,700*	0,518	0,521	,700*	0,464	,690*	,725*	,700*	1	0,598	,900**	0,464	,690*	,802**	,700*	,900**	0,464	,690*	,900**	,700*
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,176	0,027	0,058	0,024	0,125	0,122	0,024	0,176	0,027	0,018	0,024		0,068	0,000	0,176	0,027	0,005	0,024	0,000	0,176	0,027	0,000	0,024
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X34	Pearson Correlation	,799**	,896**	0,433	,716*	,732*	,722*	,769**	,732*	,896**	0,433	0,479	,732*	0,598	1	,799**	,896**	0,433	,870**	,732*	,799**	,896**	0,433	,685*	,732*
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,000	0,211	0,020	0,016	0,018	0,009	0,016	0,000	0,211	0,161	0,016	0,068		0,006	0,000	0,211	0,001	0,016	0,006	0,000	0,211	0,029	0,016
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X35	Pearson Correlation	1,000**	,764*	,659*	,732*	,757*	,659*	,749*	,757*	,764*	,659*	,846**	,757*	,900**	,799**	1	,764*	,659*	,953**	,757*	1,000**	,764*	,659*	,896**	,757*
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,010	0,038	0,016	0,011	0,038	0,013	0,011	0,010	0,038	0,002	0,011	0,000	0,006		0,010	0,038	0,000	0,011	0,000	0,010	0,038	0,000	0,011

[illegible]

	Sig. (2-tailed)	0,011	0,024	0,090	0,114	0,000	0,090	0,042	0,000	0,024	0,090	0,115	0,000	0,024	0,016	0,011	0,024	0,090	0,012	0,000	0,011	0,024	0,090	0,011	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Y5	Pearson Correlation	,706*	,924**	0,331	,803**	0,587	0,496	,822**	0,587	,924**	0,331	0,494	0,587	0,411	,859**	,706*	,924**	0,331	,726*	0,587	,706*	,924**	0,331	0,575	0,587
	Sig. (2-tailed)	0,023	0,000	0,351	0,005	0,075	0,145	0,003	0,075	0,000	0,351	0,147	0,075	0,238	0,001	0,023	0,000	0,351	0,018	0,075	0,023	0,000	0,351	0,082	0,075
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Total	Pearson Correlation	,963**	,849**	,712*	,719*	,847**	,737*	,751*	,847**	,849**	,712*	,756*	,847**	,823**	,875**	,963**	,849**	,712*	,938**	,847**	,963**	,849**	,712*	,904**	,847**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,002	0,021	0,019	0,002	0,015	0,012	0,002	0,002	0,021	0,011	0,002	0,003	0,001	0,000	0,002	0,021	0,000	0,002	0,000	0,002	0,021	0,000	0,002
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

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

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

3.2 Validitas Hasil Pengujian Instrumen

Variabel	Butir kuesioner	Koefisien korelasi	Nilai Kritis (r-tabel)	Keterangan
Kualitas Layanan	X1.1	0,963	0,632	Valid
	X1.2	0,849	0,632	Valid
	X1.3	0,712	0,632	Valid
	X1.4	0,719	0,632	Valid
	X1.5	0,847	0,632	Valid
Kepercayaan	X2.1	0,737	0,632	Valid
	X2.2	0,751	0,632	Valid
	X2.3	0,847	0,632	Valid
	X2.4	0,849	0,632	Valid
	X2.5	0,712	0,632	Valid
Citra Rumah Sakit	X3.1	0,756	0,632	Valid
	X3.2	0,847	0,632	Valid
	X3.3	0,823	0,632	Valid
	X3.4	0,875	0,632	Valid
	X3.5	0,963	0,632	Valid
Fasilitas	X4.1	0,849	0,632	Valid
	X4.2	0,712	0,632	Valid
	X4.3	0,938	0,632	Valid
	X4.4	0,847	0,632	Valid
	X4.5	0,963	0,632	Valid
Kepuasan Pasien	Y.1	0,849	0,632	Valid
	Y.2	0,712	0,632	Valid
	Y.3	0,904	0,632	Valid
	Y.4	0,847	0,632	Valid
	Y.5	0,793	0,632	Valid

3.3 Reliability

Scale : ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	10	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,764	26

Lampiran 4 : Data Deskripsi Responden

Karakteristik Responden

Asal Pasien					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kabupaten Klaten	59	59,0	59,0	59,0
	Luar Kabupaten Klaten	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lak-Laki	67	67,0	67,0	67,0
	Wanita	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	9	9,0	9,0	9,0
	21-25 Tahun	10	10,0	10,0	19,0
	26-30 Tahun	14	14,0	14,0	33,0

	31-35 Tahun	18	18,0	18,0	51,0
	36-40 Tahun	19	19,0	19,0	70,0
	41-45 Tahun	13	13,0	13,0	83,0
	46-50 Tahun	8	8,0	8,0	91,0
	> 50 Tahun	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	7	7,0	7,0	7,0
	SMP	16	16,0	16,0	23,0
	SLTA	66	66,0	66,0	89,0
	D-3	9	9,0	9,0	98,0
	S-2 / S-3	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Jenis Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Petani / Pedagang	21	21,0	21,0	21,0
	Wiraswasta	18	18,0	18,0	39,0
	Swasta	38	38,0	38,0	77,0
	ASN/TNI/Polri	13	13,0	13,0	90,0
	Pelajar/Mahasiswa	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 5 : Data Penelitian

No.	KUESIONER																													
	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X 1	X2 1	X22	X2 3	X2 4	X2 5	X 2	X3 1	X3 2	X3 3	X3 4	X3 5	X 3	X4 1	X4 2	X4 3	X4 4	X4 5	X 4	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y
1	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	2	13	4	3	4	4	4	19	3	3	2	2	2	1
2	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	1
3	4	4	2	2	4	16	3	3	3	3	3	15	4	4	2	4	4	18	3	3	3	2	2	13	4	2	4	2	2	1
4	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	2	12	3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	4	16	3	2	3	3	2	1
5	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	2	13	3	3	3	2	2	13	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	2	3
6	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	3	14	4	3	3	2	3	15	2	2	2	3	3	12	2	2	2	2	4	1
7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	3	17	4	2	3	3	2	1
8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2
9	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	2	18	3	3	3	3	2	14	4	4	3	4	4	1
10	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	4	13	2	2	2	2	3	11	4	2	2	2	2	12	3	3	3	2	3	1
11	2	3	3	3	2	13	4	2	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	3	1
12	3	3	3	3	3	15	4	4	3	2	2	15	4	3	2	2	2	13	3	3	3	3	3	15	2	2	4	2	2	1
13	3	2	2	2	3	12	2	2	2	4	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	1
14	3	2	2	2	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	1
15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	6
16	3	3	3	3	4	16	4	4	2	4	4	18	3	3	2	4	2	14	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	2	1
17	4	4	4	4	4	20	4	2	4	2	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	2	3	14	4	4	4	4	4	2
18	2	2	2	3	3	12	3	4	3	2	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	2	4
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	2
20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	6
21	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	9

No.	KUESIONER																													
	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X 1	X2 1	X22	X2 3	X2 4	X2 5	X 2	X3 1	X3 2	X3 3	X3 4	X3 5	X 3	X4 1	X4 2	X4 3	X4 4	X4 5	X 4	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y
22	3	3	3	3	3	15	2	2	2	4	4	14	2	2	2	3	4	13	3	3	2	2	2	12	2	2	3	3	4	1 4
23	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	4	17	4	4	4	2	4	18	3	3	3	4	3	1 6
24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2 0
25	2	4	4	2	2	14	3	4	3	2	4	16	4	4	4	4	3	19	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	1 5
26	2	3	2	2	3	12	3	3	2	3	2	13	2	4	3	3	3	15	3	3	3	2	4	15	3	2	2	2	2	1 1
27	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	2	2	2	3	3	12	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	4	1 9
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	2 0
29	2	2	3	2	2	11	2	4	3	2	2	13	2	3	2	3	2	12	2	2	2	4	2	12	3	3	3	3	3	1 5
30	3	4	3	3	3	16	4	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	3	2	2	4	2	1 3
31	2	2	2	2	2	10	2	4	2	2	2	12	3	4	3	2	2	14	3	3	2	2	2	12	3	4	4	4	4	1 9
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2 0
33	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	1 8
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	1 9
35	3	3	2	3	2	13	3	2	4	3	2	14	2	3	2	2	2	11	2	3	3	2	2	12	4	4	2	2	2	1 4
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	2	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2 0
37	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	3	17	4	3	4	4	4	19	4	2	4	4	4	1 8
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	2	3	3	2	12	4	4	4	4	4	2 0
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	2	2	3	2	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2 0
40	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	2	4	2	4	4	16	4	3	3	3	3	16	4	4	2	4	2	1 6
41	2	3	2	2	2	11	4	2	2	3	3	14	4	2	4	2	2	14	2	2	2	3	3	12	4	2	4	2	4	1 6
42	2	3	3	3	3	14	3	3	3	4	3	16	4	4	2	4	2	16	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	1 7
43	3	3	3	3	3	15	4	2	4	3	4	17	4	3	3	2	3	15	4	3	4	4	2	17	4	4	4	3	4	1 9

No.	KUESIONER																													
	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X 1	X2 1	X22	X2 3	X2 4	X2 5	X 2	X3 1	X3 2	X3 3	X3 4	X3 5	X 3	X4 1	X4 2	X4 3	X4 4	X4 5	X 4	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y
44	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	4	12	2	3	3	3	3	14	4	3	2	3	4	16	3	4	4	2	4	17
45	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	2	3	4	2	15	2	3	3	3	3	14
46	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	2	2	2	2	12	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20	2	2	2	4	3	13	4	4	4	4	4	20	2	2	2	4	4	14	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
49	2	3	2	2	3	12	4	2	4	3	2	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
50	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	3	12	2	2	2	2	3	11	3	3	2	3	2	13	3	2	2	2	2	11
51	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	3	17	2	2	2	2	4	12	4	4	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10
52	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
55	3	3	3	3	2	14	3	2	4	2	2	13	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	4	12	4	4	2	4	2	16
56	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
58	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
59	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20
60	2	2	2	4	2	12	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	2	16	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
63	4	2	4	4	4	18	4	2	4	3	4	17	4	3	4	4	4	19	2	4	2	4	4	16	4	4	4	4	2	18
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
65	3	2	2	3	2	12	2	3	4	2	4	15	4	4	3	3	3	17	2	4	2	2	2	12	4	4	3	4	4	19

No.	KUESIONER																													
	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X 1	X2 1	X22	X2 3	X2 4	X2 5	X 2	X3 1	X3 2	X3 3	X3 4	X3 5	X 3	X4 1	X4 2	X4 3	X4 4	X4 5	X 4	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y
66	4	4	4	2	4	18	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	1 8
67	2	4	4	2	4	16	4	2	3	3	3	15	3	3	2	4	2	14	2	2	2	2	4	12	2	4	2	2	4	1 4
68	3	3	3	3	2	14	2	2	4	2	2	12	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	13	3	2	2	2	2	1
69	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	2	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2 0
70	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	3	15	4	3	2	4	2	1 5
71	4	4	4	4	4	20	2	4	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2 0
72	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2 0
73	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2 0
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2 0
75	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	4	12	3	2	2	2	3	12	4	2	2	2	2	12	2	3	2	3	2	1 2
76	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	4	19	2	4	4	4	4	1 8
77	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	2 0
78	3	3	3	3	2	14	4	4	4	4	4	20	2	2	3	3	2	12	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	1 6
79	4	4	4	2	4	18	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	1 6
80	4	3	3	4	3	17	2	4	2	4	4	16	2	2	2	2	4	12	4	4	4	4	3	19	2	4	4	3	4	1 7
81	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2 0
82	4	3	4	4	4	19	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	13	2	3	4	4	4	17	2	2	2	2	4	1 2
83	4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	2 0
84	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	2	2	2	4	1 4
85	4	2	4	4	4	18	4	4	2	4	2	16	3	3	3	3	3	15	4	2	4	2	2	14	2	4	2	2	2	1 2
86	3	3	3	2	3	14	3	4	2	4	2	15	4	2	2	4	2	14	4	3	4	2	3	16	3	2	3	2	2	2 2
87	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2 0

No.	KUESIONER																													
	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X 1	X2 1	X22	X2 3	X2 4	X2 5	X 2	X3 1	X3 2	X3 3	X3 4	X3 5	X 3	X4 1	X4 2	X4 3	X4 4	X4 5	X 4	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y
88	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
90	4	4	3	3	3	17	4	4	3	2	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	2	2	2	4	2	12
91	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
92	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	2	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	2	3	2	13
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	2	2	2	4	4	14	4	4	4	4	4	20
94	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	4	17	4	2	2	4	4	16	4	4	3	3	3	17
95	3	3	3	3	3	15	2	3	4	4	4	17	2	4	4	4	4	18	3	3	2	3	3	14	3	2	2	2	4	13
96	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
97	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	4	20
98	4	3	3	3	3	16	4	qaqa 4	4	4	2	18	3	4	4	4	4	19	4	3	4	2	4	17	4	2	4	4	4	18
99	3	3	3	2	3	14	4	3	4	4	4	19	4	2	3	3	3	15	3	2	2	2	3	12	4	3	3	3	2	15
100	3	4	3	3	3	16	4	2	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	2	4	3	4	4	17	4	2	4	4	4	18

Lampiran 6 : Hasil Olah Data Penelitian

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,754 ^a	,569	,551	2,148

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	578,312	4	144,578	31,327	,000 ^b
	Residual	438,438	95	4,615		
	Total	1016,750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,238	1,400		1,599	,113
	Kualitas Layanan	-,067	,108	-,068	-,617	,539
	Kepercayaan	,313	,129	,262	2,430	,017
	Citra Rumah Sakit	,458	,091	,479	5,028	,000
	Fasilitas	,183	,089	,193	2,058	,042

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11,59	20,43	16,85	2,417	100
Residual	-6,020	5,081	,000	2,104	100
Std. Predicted Value	-2,177	1,480	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,802	2,365	,000	,980	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,10443938
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,039
	Negative	-,067
Test Statistic		,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Abs_RES

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,261 ^a	,068	,029	1,27336

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Abs_RES

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	578,312	4	144,578	31,327	,000 ^b
	Residual	438,438	95	4,615		
	Total	1016,750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,238	1,400		1,599	,113
	Kualitas Layanan	-,067	,108	-,068	-,617	,539
	Kepercayaan	,313	,129	,262	2,430	,017
	Citra Rumah Sakit	,458	,091	,479	5,028	,000
	Fasilitas	,183	,089	,193	2,058	,042

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11,59	20,43	16,85	2,417	100
Residual	-6,020	5,081	,000	2,104	100
Std. Predicted Value	-2,177	1,480	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,802	2,365	,000	,980	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,10443938
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,039
	Negative	-,067
Test Statistic		,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c, d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Abs_RES
- b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,261 ^a	,068	,029	1,27336

- a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,271	4	2,818	1,738	,148 ^b
	Residual	154,038	95	1,621		
	Total	165,309	99			

a. Dependent Variable: Abs_RES

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,647	,830		4,395	,000
	Kualitas Layanan	,041	,064	,102	,631	,530
	Kepercayaan	-,143	,076	-,297	-1,875	,064
	Citra Rumah Sakit	-,019	,054	-,049	-,351	,726
	Fasilitas	,000	,053	,001	,004	,996

a. Dependent Variable: Abs_RES

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,9421	2,3750	1,6527	,33742	100
Residual	-1,76317	4,36581	,00000	1,24737	100
Std. Predicted Value	-2,106	2,141	,000	1,000	100
Std. Residual	-1,385	3,429	,000	,980	100

a. Dependent Variable: Abs_RES

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,000 ^a	,000	-,042	1,27336100

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Unstandardized Residual

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,000	4	,000	,000	1,000 ^b
	Residual	154,038	95	1,621		
	Total	154,038	99			

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,954E-16	,830		,000	1,000		
	Kualitas Layanan	,000	,064	,000	,000	1,000	,375	2,664
	Kepercayaan	,000	,076	,000	,000	1,000	,392	2,553
	Citra Rumah Sakit	,000	,054	,000	,000	1,000	,500	2,000
	Fasilitas	,000	,053	,000	,000	1,000	,517	1,933

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Kualitas Layanan	Kepercayaan	Citra Rumah Sakit	Fasilitas
1	1	4,940	1,000	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,022	15,153	,73	,06	,00	,21	,01
	3	,019	15,947	,09	,01	,00	,28	,67
	4	,012	20,670	,02	,55	,08	,50	,22
	5	,008	25,649	,16	,38	,91	,01	,11

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,0000000	,0000000	,0000000	,00000000	100
Residual	-1,76316774	4,36580801	,00000000	1,24737130	100
Std. Predicted Value	,000	,000	,000	,000	100
Std. Residual	-1,385	3,429	,000	,980	100

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,754 ^a	,569	,551	2,148

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	578,312	4	144,578	31,327	,000 ^b
	Residual	438,438	95	4,615		
	Total	1016,750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,238	1,400		1,599	,113
	Kualitas Layanan	-,067	,108	-,068	-,617	,539
	Kepercayaan	,313	,129	,262	2,430	,017
	Citra Rumah Sakit	,458	,091	,479	5,028	,000
	Fasilitas	,183	,089	,193	2,058	,042

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11,59	20,43	16,85	2,417	100
Residual	-6,020	5,081	,000	2,104	100
Std. Predicted Value	-2,177	1,480	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,802	2,365	,000	,980	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	100	10	20	16,84	3,250
Kepercayaan	100	12	20	16,58	2,682
Citra Rumah Sakit	100	10	20	16,46	3,356
Fasilitas	100	10	20	16,55	3,380
Kepuasan Pasien	100	10	20	16,85	3,205

Frequencies

Statistics

Kualitas Layanan		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		16,84
Median		18,00
Mode		20
Std. Deviation		3,250

Kualitas Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	2	2,0	2,0	2,0
	11	4	4,0	4,0	6,0
	12	8	8,0	8,0	14,0
	13	5	5,0	5,0	19,0
	14	9	9,0	9,0	28,0
	15	10	10,0	10,0	38,0
	16	9	9,0	9,0	47,0
	17	2	2,0	2,0	49,0
	18	6	6,0	6,0	55,0
	19	3	3,0	3,0	58,0
	20	42	42,0	42,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

Kepercayaan

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		16,58
Median		17,00
Mode		20
Std. Deviation		2,682

Kepercayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	9	9,0	9,0	9,0
	13	7	7,0	7,0	16,0
	14	11	11,0	11,0	27,0
	15	10	10,0	10,0	37,0
	16	11	11,0	11,0	48,0
	17	9	9,0	9,0	57,0
	18	13	13,0	13,0	70,0
	19	8	8,0	8,0	78,0
	20	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

Citra Rumah Sakit

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		16,46
Median		17,00
Mode		20
Std. Deviation		3,356

Citra Rumah Sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	4	4,0	4,0	4,0
	11	6	6,0	6,0	10,0
	12	7	7,0	7,0	17,0
	13	7	7,0	7,0	24,0
	14	7	7,0	7,0	31,0
	15	9	9,0	9,0	40,0
	16	8	8,0	8,0	48,0
	17	7	7,0	7,0	55,0
	18	4	4,0	4,0	59,0
	19	7	7,0	7,0	66,0
	20	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

Fasilitas		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		16,55
Median		17,00
Mode		20
Std. Deviation		3,380

Fasilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	5	5,0	5,0	5,0
	12	14	14,0	14,0	19,0
	13	6	6,0	6,0	25,0
	14	8	8,0	8,0	33,0
	15	5	5,0	5,0	38,0
	16	9	9,0	9,0	47,0
	17	6	6,0	6,0	53,0
	18	3	3,0	3,0	56,0
	19	8	8,0	8,0	64,0
	20	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

Kepuasan Pasien

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		16,85
Median		18,00
Mode		20
Std. Deviation		3,205

Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	2	2,0	2,0	2,0
	11	4	4,0	4,0	6,0
	12	9	9,0	9,0	15,0
	13	5	5,0	5,0	20,0
	14	9	9,0	9,0	29,0
	15	5	5,0	5,0	34,0
	16	8	8,0	8,0	42,0
	17	5	5,0	5,0	47,0
	18	8	8,0	8,0	55,0
	19	10	10,0	10,0	65,0
	20	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	