



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN**
(Studi pada Pasien Rawat Jalan RSIA Amanah Probolinggo)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh:

SHERINA

NPM 21801092072



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MALANG
2022**

RINGKASAN

Sherina, 2022, “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN** (Studi Pada Pasien Rawat Jalan RSIA Amanah Probolinggo)”. Dosen Pembimbing 1: Dra. Sri Nuringwahyu, M.Si, dosen Pembimbing 2: Dadang Krisdianto, S.Sos., M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSIA Amanah Probolinggo. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner. Jumlah sampel sebanyak 100 responden serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda yang diolah dengan menggunakan SPSS 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSIA Amanah Probolinggo yang ditunjukkan dengan didapatkannya nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dan $F_{tabel} > F_{hitung}$ yaitu $55,635 > 3,09$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara parsial terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSIA Amanah Probolinggo yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,490 > 1,98472$ dengan nilai signifikansi $0,14 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara parsial terdapat pengaruh antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSIA Amanah Probolinggo yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $5,485 > 1,98472$ dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

SUMMARY

Sherina, 2022 , "INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICES AND FACILITIES ON PATIENT SATISFACTION (Study of Outpatients at Amanah Probolinggo Hospital)". Advisor 1: Dra. Sri Nuringwahyu, M.Si, Advisor 2: Dadang Krisdianto, S.Sos., M.Si.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on outpatient satisfaction of RSIA Amanah Probolinggo. This type of research is quantitative. Methods of data collection using a questionnaire. The number of samples is 100 respondents and uses the multiple linear regression analysis method which is processed using SPSS 16.

The results showed that there was a simultaneous effect of service quality and facility variables on outpatient satisfaction at RSIA Amanah Probolinggo, which was indicated by obtaining a significance value of $0.000 < 0.05$, and $F_{table} > F_{count}$, namely $55.635 > 3.09$, which means H_0 is rejected and H_a is accepted. . Partially there is an influence between service quality variables on outpatient satisfaction of RSIA Amanah Probolinggo which is indicated by $t_{count} > t_{table}$, namely $2.490 > 1.98472$ with a significance value of $0.14 < 0.05$, which means H_0 is rejected and H_a is accepted. Partially there is an influence between the facility variables on outpatient satisfaction of RSIA Amanah Probolinggo which is indicated by $t_{count} < t_{table}$, namely $5.485 > 1.98472$ with a significance value of $0.000 > 0.05$, which means H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: Quality of Service, Facilities, Patient Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan ekonomi membawa dampak pada persaingan bagi berbagai industri, baik industri manufaktur, dagang maupun jasa, pada penelitian ini menfokuskan pada bidang jasa yaitu jasa yang diberikan oleh rumah sakit, setiap rumah sakit harus tetap memberikan kepuasan terhadap pasien agar pasien tetap memilih perusahaan tersebut. Kepuasan pasien merupakan suatu tanggapan dari pasien atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pasien. Pentingnya kepuasan pasien bagi pebisnis yaitu demi mempertahankan kelangsungan hidup bisnis tersebut dalam jangka panjang. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pasien merasa tidak puas atau dirugikan. Sehingga semua perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang mereka punya.

Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pasien tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pasien. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka menimbulkan penilaian yang baik dari pasien, juga membuat pasien nyaman dan merasa puas

yang berujung pada loyalitas pasien. Ketika pasien merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat dilayani dan juga puas akan barang yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut dan akan merekomendasikan pada teman dan keluarganya. Selain itu fasilitas juga diperlukan oleh masyarakat pengguna kesehatan sebagai kenyamanan mereka ketika di rumah sakit, maka pihak rumah sakit harus memberikan yang terbaik terkait fasilitas untuk dapat membuat pasien merasa puas.

Rumah Sakit Ibu Anak atau disingkat RSIA merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukannya adalah menjadi tujuan rujukan dari pelayanan tingkat bawahnya, seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dokter praktek swasta dan rumah sakit lainnya. Pelayanan kesehatan inilah yang selalu dituntut oleh para pengguna jasa di bidang kesehatan agar selalu bertambah baik dan pada akhirnya tujuan organisasi dalam melakukan pelayanan yang berkualitas dapat terwujud. Selain pelayanan, fasilitas juga berpengaruh kepada kepuasan pasien karena apabila fasilitas tidak mendukung untuk pasien maka kepuasan pasien juga akan menurun, begitu sebaliknya apabila fasilitas memadai dan sesuai keinginan pasien maka kepuasan pasien akan meningkat.

RSIA Amanah Probolinggo ber alamat di jalan Dr. Moh. Saleh No. 43, Sukabumi, Mayangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur, 67219. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit yang berfasilitas lengkap dan terbesar di daerah

tersebut, alasan nya karena RSIA Amanah Probolinggo ini tentunya rumah sakit yang menyediakan fasilitas yang lengkap dengan ahli medis yang mendukung dalam keahliannya dibanding dengan rumah sakit ibu anak yang lain nya di daerah probolinggo. Untuk membuat kepuasan terhadap pasien meningkat maka, hal ini yang menjadikan RSIA Amanah Probolinggo dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan dan fasilitas yang lebih baik, tidak hanya pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan, tetapi tempat kesehatan juga dituntut untuk dapat memberikan kepuasan pasien rumah sakit. Juga fasilitas yang tidak membuat para pasien tetap memilih rumah sakit ini, fasilitas nya seperti peralatan medis yang lengkap, tempat untuk pasien yang lengkap seperti: ruangan yang nyaman, toilet, musholla, ruang tunggu dan lain-lain. Diharapkan nanti dapat berdampak positif dalam meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas rumah sakit dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dari pasien. ★★★★★★

Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan rawat inap terhadap pasien, selain itu memberikan pelayanan rawat jalan. Rawat jalan yaitu bukanlah suatu unit pelayanan rumah sakit yang dapat bekerja sendiri, melainkan juga mempunyai kaitan dengan sangat erat dengan instalasi lain di rumah sakit. Instalasi atau bagian lain yang mempunyai kaitan erat dengan rawat jalan, antara lain unit rekam medik, staf medis fungsional, laboratorium, pemeliharaan sarana rumah sakit, radiologi, logistik, farmasi dan keuangan. Agar dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien maka dalam

melakukan kegiatan pelayanan, unit atau bagian tersebut harus berkoordinasi dengan baik. Menurut Bustami dkk (2015) “Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang rumah sakit, serta merupakan satu-satunya bagian dari pelayanan medik yang memberikan kesan pertama bagi pasien”. Peneliti lebih memfokuskan terhadap pasien pada poli obgyn dan poli anak dikarenakan poli ini buka setiap hari kecuali hari minggu dan juga mengikuti jadwal dari dokternya dan RSIA Amanah Probolinggo merupakan rumah sakit yang memiliki latar belakang sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan, khususnya pelayanan kesehatan. Sehingga menuntut adanya pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan pasien. Rumah sakit ini pada hakikatnya memiliki banyak poli pada poli rawat jalan seperti poli gigi, poli estetika, poli gizi, poli kolposkopi, poli eksekutif, poli obgyn dan poli. Namun banyak pasien yang beranggapan bahwa rumah sakit ini rumah sakit ibu anak, maka banyak pasien yang melakukan pemeriksaan pada poli obgyn dan poli anak. Selain itu data pasien poli obgyn dan poli anak memang yang paling banyak, sehingga pihak rumah sakit juga tetap mempertahankan pasien nya dengan pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang lengkap agar pasien tetap merasa puas dan loyal kepada rumah sakit.

Tabel 1 Angka Kunjungan Pasien Poli Obgyn dan Poli Anak Tahun 2021

RAJAL	IBU	ANAK	TOTAL
JANUARI	1061	618	1679
FEBRUARI	1122	626	1748
MARET	1308	903	2211
APRIL	1200	740	1940
MEI	1137	702	1839
JUNI	1125	815	1940
JULI	1030	726	1756
AGUSTUS	1093	564	1657
SEPTEMBER	1068	651	1719
OKTOBER	1138	618	1756
NOVEMBER	1121	769	1890
DESEMBER	1191	1190	2381
Total	13594	8922	22516

Sumber: RSIA Amanah Probolinggo

Angka kunjungan pasien rawat jalan poli obgyn dan poli anak tahun 2021 menunjukkan bahwa jumlah pasien fluktuatif pada setiap bulan nya. Pada poli obgyn jumlah pasien setiap bulan nya mengalami kenaikan dan penurunan. Pada poli anak pun juga sama yaitu jumlah pasien setiap bulan mengalami kenaikan dan penurunan. Jumlah yang mengalami kenaikan dan penurunan setiap bulan nya ini ada beberapa penyebabnya, antara lain diduga karena kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kurang memuaskan pasien. Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien salah satunya yang sangat mempengaruhi keputusan dalam pengambilan sikap pasien yaitu kualitas pelayanan dan juga fasilitas yang ada.

Dari observasi yang telah dilakukan peneliti selama 1 minggu terhadap pasien rawat jalan poli anak dan poli obgyn di RSIA Amanah Probolinggo terdapat beberapa pelayanan dan fasilitas yang belum sesuai dengan kepuasan pasien yaitu seperti:

1. Pelayanan pendaftaran online yang terkadang membuat para pasien nya kebingungan dengan cara daftarnya apalagi bagi kaum awam yang tidak mengerti akan internet
2. *Website* untuk pendaftaran online terkadang susah di akses sehingga membuat pasien harus kerumah sakit dan mendaftar secara *offline*.
3. Bingung nya urutan bagi pasien yang sudah mendaftar *online* dikarenakan ada pasien yang juga mendaftar *offline*,
4. Bagi yang melakukan pendaftaran secara *offline* harus antri dengan pasien lain nya sehingga memakan waktu dan tenaga.
5. Dokter nya terkadang tidak *ontime* atau tidak tepat waktu sehingga membuat pasien harus menunggu lama.
6. Pasien yang telat datang atau nomor urut nya sudah terlewat tidak bisa melakukan pemeriksaan pada hari itu, dan harus mendaftar ulang.
7. Fasilitas untuk ruang tunggu pasien kurang memadai, sehingga pasien harus menunggu dengan cara berdiri atau duduk di teras.
8. Kurang nya ruangan pendingin di setiap ruangan poli dan ruang tunggu.
9. Kamar mandi kurang banyak dengan tingkat pasien yang lumayan padat setiap harinya.

10. Tempat parkir mobil kurang luas dan untuk karcis motor tidak diberi keterangan nomor plat motor.

RSIA Amanah Probolinggo perlu memperhatikan kepuasan pasien dengan memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitas, karena dengan memenuhi kebutuhan pasien maka akan berdampak baik kepada pihak rumah sakit, sehingga pasien merasa puas akan kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan oleh rumah sakit ini, dengan adanya kualitas pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan pasien, maka kepuasan pasien terjamin.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, maka peneliti mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Pasien Rawat Jalan RSIA Amanah Probolinggo)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan rumusan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien?
2. Apakah ada pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien?
3. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

2. Mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien.
3. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen pemasaran pada khususnya dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain:

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan rumah sakit pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada, sehingga jumlah pasien dapat terus meningkat setiap bulannya.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada RSIA Amanah Probolinggo, sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoritis dalam kasus nyata di lapangan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan bisa membantu banyak pihak siapa pun pembaca dan penikmatnya apalagi bisa digunakan sebagai referensi atau perbandingan untuk penelitian berikutnya. Penelitian ini diharapkan juga bisa banyak membantu untuk dijadikan hasil atau teori untuk dasar makalah atau penelitian selanjutnya sehingga penelitian ini bermanfaat juga untuk para pembaca serta penikmat penelitian ini.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika ini ditulis dan dibuat hingga diatur dengan sedemikian rupa agar terlihat sangat relevan serta di percaya sehingga bagian perbagian bisa tersambung dan bisa menciptakan pembahsan yang baik, serta untuk memudahkan pembahsan, antara satu dengan yang lain akan disusun dalam lima bab dengan beberapa sub bab saling berkaitan antara satu dan lainnya. Dari

beberapa bab yang akan di bahas nantinya berikut dibahas dengan detail bab per-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini Berisi sub bab yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN KETERANGAN TEORI

Bab ini berisi tentang penjabaran mengenai penelitian terdahulu, kerangka atau landasan teori relevan yang terkait dengan judul skripsi, hubungan antar variabel, kerangka hipotesis dan hipotesis penelitian. Kajian pustaka menyajikan *review* tentang hasil-hasil penelitian sebelumnya yang mana pembahasannya sama dengan penelitian yang kita.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, gambaran umum responden dan penyajian data, analisis data dan interpretasi, dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini adalah bagian akhir dari skripsi yang menyajikan kesimpulan dan saran yang berguna untuk peneliti selanjutnya dan menjadi masukan bagi peneliti serta tempat penelitian sebagai obyek.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dalam mengambil data kepada responden maka peneliti melakukan observasi dan penyebaran kuisisioner kepada pasien rawat jalan poli obgyn dan poli anak di RSIA Amanah Probolinggo Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pada RSIA Amanah Probolinggo adalah sebagai berikut :
 - a. Penilaian pada variabel kualitas pelayanan dikatakan valid atau setuju kualitas pelayanan sudah sesuai (baik) nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* Measure of Sampling Adequacy pada variabel Kualitas pelayanan sebesar $0,788 > 0,5$.
 - b. Penilaian variabel fasilitas menyatakan valid atau setuju fasilitas sudah sesuai (baik) nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* Measure of Sampling Adequacy pada variabel Fasilitas sebesar $0,846 > 0,5$.

- c. Penilaian variabel kepuasan responden menyatakan valid atau setuju kepuasan sudah sesuai (baik) dengan nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* pada variabel Kepuasan pasien (Y) sebesar $0,765 > 0,5$.
2. Hasil uji t (parsial) diketahui bahwa nilai dari variabel kualitas pelayanan menunjukkan t hitung sebesar 1,98472 sehingga t hitung > t tabel ($2,490 > 1,98472$) dan nilai signifikansi $0,014 < 0,05$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. Hasil uji t (parsial) diketahui bahwa nilai dari variabel fasilitas menunjukkan t hitung sebesar 1,98472 t hitung > t tabel ($5,485 > 1,98472$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
4. Berdasarkan Uji simultan diperoleh F tabel = 3,09. Dapat disimpulkan bahwa F hitung > F tabel yaitu $55,635 > 3,09$, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana $0,000 < 0,05$, yang artinya H_0 ditolak, H_a diterima. Jadi kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).
5. Terlihat hasil dari koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,534. Artinya bahwa variabel kepuasan pasien (Y) mampu menjelaskan 53,4% oleh variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2). Sedangkan sisanya sebesar 46,6 % dipengaruhi oleh variabel lain seperti karakteristik produk,

harga, lokasi, *image*, desain visual, suasana dan komunikasi yang tidak diteliti dalam penelitian.

B. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan kepada RSIA Amanah Probolinggo berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan jawaban dari responden mengenai variabel kualitas pelayanan yang telah diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 16 bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Terlihat dari jawaban responden bahwa kualitas pelayanan dari RSIA Amanah Probolinggo yang diberikan kepada pasien sudah sangat bagus. Namun pernyataan pada X1.6 yang dijabarkan “Saya merasa petugas mampu memberikan jaminan biaya dalam pelayanan” mendapatkan nilai rata-rata terendah.

Responden dalam menjawab pertanyaan fasilitas X1.6 cenderung memberikan jawaban tidak setuju 3 responden (3%), 22 responden (22%) memberikan jawaban netral, 57 responden (57%) memberikan jawaban setuju, 18 responden (18%) memberikan jawaban sangat setuju. Pernyataan X1.6 mempunyai rata-rata terendah 3,9 mendekati 4 yang mana skor 4 pada skala *likert* merupakan keterangan mendekati setuju. Hal ini menyatakan bahwa pasien rawat jalan poli obgyn dan poli anak di RSIA Amanah Probolinggo mendekati setuju bahwa adanya jaminan biaya dalam pelayanan. Saran yang dapat diberikan untuk RSIA Amanah Probolinggo

yaitu tetap menjaga kualitas pelayanannya dan tetap memberikan jaminan biaya dalam pelayanan seperti memberikan seperti biaya pemeriksaan tidak berubah dan memberikan kompensasi kepada pasien yang sudah sering melakukan pemeriksaan di RSIA Amanah Probolinggo, agar pasien tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Berdasarkan tanggapan jawaban dari responden mengenai variabel fasilitas yang telah diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 16 bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Terlihat dari jawaban responden bahwa fasilitas dari RSIA Amanah Probolinggo yang diberikan kepada pasien sudah sangat bagus. Namun pernyataan pada X2.6 yang dijabarkan “Tersedianya internet untuk mempermudah proses komunikasi dengan petugas” mendapatkan nilai rata-rata terendah.

Responden dalam menjawab pertanyaan X2.6 cenderung memberikan jawaban tidak setuju 6 responden (6%), 26 responden (26%) memberikan jawaban netral, 51 responden (51%) memberikan jawaban setuju. 17 responden (17%) memberikan jawaban sangat setuju. Pernyataan X1.6 mempunyai rata-rata terendah 3,79 mendekati 4 yang mana skor 4 pada skala *likert* merupakan keterangan mendekati setuju. Hal ini menyatakan bahwa pasien rawat jalan poli obgyn dan poli anak di RSIA Amanah Probolinggo mendekati setuju dengan adanya internet untuk mempermudah proses komunikasi dengan pasien. Saran yang dapat diberikan untuk RSIA Amanah Probolinggo yaitu tetap meningkatkan fasilitas yang ada seperti

penyediaan wifi dan *password* kepada pasien. Karena dengan adanya hal tersebut proses komunikasi seperti mempermudah *pengaksesan* pendaftaran online dapat dilakukan di RSIA Amanah Problinggo.

3. Berdasarkan jawaban responden dari variabel kualitas pelayanan dan fasilitas bahwa ada pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSIA Amanah Probolinggo. Maka saran yang diberikan untuk rumah sakit tersebut yaitu tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas nya agar pasien tetap merasa puas dan menciptakan loyalitas terhadap RSIA Amanah Probolinggo.
4. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang kepuasan pasien untuk menambah variasi variabel seperti karakteristik produk, harga, lokasi, *image*, desain virtual, suasana dan komunikasi yang mempengaruhi kepuasan pasien dan objek yang diteliti diperluas ke rumah sakit umum.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Agus, Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Arif S. Sadiman, dkk. (2012). *Media Pendidikan, Pengertian, Pengembangan, dan Pemanfaatannya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Atik,dan Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka
- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Bungin, B. (2017). *Penelitian Kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan Publik, dan ilmu sosial lainnya*. Kencana.
- Daradjat, Zakiah. (2012). *Ilmu Pendidikan Islam, Cet. X*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasan, A. (2013). *Marketing, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Media Pressdindo.
- Imbalo, Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, Thomas Hayes, dan Bloom Paul N. (2002). *Marketing Professional Service*. Prentice Hall International Press.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- Lupiyoadi, Rambat., Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2). Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manap, Abdul. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Imbalo, Pohan .(2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.

- Salim, Agus. (2009). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sangadji, E.M, dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sabarguna B S. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorium RSI Jateng dan DIY.
- Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior Edisi 11 Global Edition* . England: Pearson Education Limited.
- Subroto, Suryo. (2010). *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.CV.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.CV.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet. CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet. CV.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.Yogyakarta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi III*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian . Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- White, Moison, Walter. (2000). *Kepuasan pasien Edisi ke-4*. Jakarta : EGC. Gerson.

Sumber Journal

- Agustin, Kasim dan Barlian. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Pasirian Kabupaten Lumajang. *Jurnal Manajemen. Vol 1 No.2*.
- Handayani, Mazni, Dacholfany .(2020). Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien. RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung. *Universitas Muhammadiyah Metro*.
- Harahap, Pakpahan .(2021). Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Medan. Program Studi Manajemen. *Stie Ibmi Medan*.

- Mufrizal, Warjio, Hartono. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol 11. No. 1.
- Netriadi, Salfadri, Firdaus .(2021). Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Manajemen*. Vol. 3 No 1.
- Nst, Ika Selvia Umayya .(2017). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada klinik dokter gigi eka adhayani aksara medan*. Skripsi thesis. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Ritan, Menuk, Arianto .(2021). Pengaruh Kualitas pelayanan & Fasilitas Puskesmas Gayungan Kota Surabaya Terhadap Kepuasan pasien. *Journal Of Sustainability Business Research*. Vol 2. No 2.
- Ronaldi, Salfadri, Hadya. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. *Matua Jurnal*. Vol 4. No.1.
- Setiawan, Ryan Agung. (2014). Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: “Waroeng Spesial). *Jurnal Balance* Vol. XIV No. 1.
- Sitinjak, Evralita. (2021). *Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien Pada Upt Puskesmas Sungai Langakai*. Skripsi Thesis. Prodi Manajemen. Universitas Putera Batam.
- Tanujaya, W. (2014). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kesejahteraan Psikologis (Psychological Well Being) pada Karyawan Cleaner (Studi pada Karyawan Cleaner yang Menerima Gaji Tidak Sesuai Standar UMP di PT. Sinergi Integra Services, Jakarta. *Jurnal Psikologi*, Vol. 12 (2).