

# PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS RUMAH SAKIT AIRAN RAYA LAMPUNG SELATAN)

Sunny Wadhwa<sup>1</sup>, Indra Jaya<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis

<sup>1,2</sup>Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

e-mail: [drsunnywadhwa777@gmail.com](mailto:drsunnywadhwa777@gmail.com)<sup>1</sup>, [indrajaya@darmajaya.ac.id](mailto:indrajaya@darmajaya.ac.id)<sup>2</sup>

## ABSTRACT

The health sector was one of the vital sectors in public services because this sector had a major role to improve the quality of life through the medical services provided. The community's need for adequate medical services in the midst of a hectic series of daily activities, provides awareness to the public about the importance of health in life and has shifted the need for health protection to become a major need in life. Therefore, the community could maintain their health by entrusting their medical services to the Airan Raya Hospital, South Lampung. These research to found out how the health facilities at the Airan Raya Hospital South Lampung, which was supported by good service quality, was able to provide increased trust and patient satisfaction, especially for patients who are utilizing medical services at the Airan Raya Hospital South Lampung. The researcher chose respondents randomly used the Simple Random Sampling technique without regard to certain criteria as many as 187 patients (rounded up to 190 patients). The analysis technique used Structural Equation Modeling (SEM) using a conceptual framework of Path Analysis supported by the statistical tool SmartPLS 3.0. SEM so that the results of facilities and service quality had a positive and significant effect on trust, facilities did't have significant effect on customer satisfaction while service quality and trust had a positive and significant effect on customer satisfaction.

**Keywords:** Facilities, Service Quality, Trust, Customer Satisfaction.

## ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat akan layanan medis yang memadai di tengah padatnya rangkaian aktivitas sehari-hari, memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang pentingnya kesehatan di dalam kehidupan dan telah menggeser kebutuhan perlindungan kesehatan menjadi kebutuhan utama di dalam hidup. Oleh sebab itu, masyarakat dapat menjaga kesehatannya dengan mempercayakan layanan medisnya kepada Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa ketersediaan fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan yang didukung oleh layanan berkualitas, mampu memberikan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pasien terutama bagi pasien yang sedang memanfaatkan layanan medis di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan. Peneliti memilih responden secara acak dengan teknik Simple Random Sampling tanpa memperhatikan kriteria tertentu sebanyak 187 pasien (dibulatkan menjadi 190 pasien). Teknik analisa Structural Equation Modelling (SEM) digunakan dalam penelitian ini dimana diperoleh hasil fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci** – Fasilitas, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan.

## 1. PENDAHULUAN

Sektor kesehatan merupakan salah satu sektor vital dalam layanan publik sebab sektor ini memiliki peran utama dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui

layanan medis yang diberikan. Kebutuhan masyarakat akan layanan medis yang memadai di tengah padatnya rangkaian aktivitas sehari-hari, memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang pentingnya kesehatan di dalam kehidupan dan telah menggeser kebutuhan perlindungan kesehatan menjadi kebutuhan utama di dalam hidup. Peningkatan yang terjadi pada pola sosial dan ekonomi masyarakat membentuk pemikiran bahwa kesehatan menjadi perihal yang vital karena aktivitas keseharian masyarakat dapat terhambat jika dalam suatu kelompok ada yang mengalami gangguan kesehatan. Oleh sebab itu, selain menjaga pola makan, olah raga, stress, bahkan membatasi pola aktivitas berlebih, masyarakat dapat menjaga kesehatannya dengan mempercayakan layanan medisnya kepada Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.

RS Airan Raya merupakan salah satu rumah sakit besar di Lampung Selatan yang telah berkomitmen untuk memberikan layanan medis terbaik kepada masyarakat terutama yang berdomisili di Lampung Selatan. Berbagai fasilitas kesehatan tersedia untuk mendukung kebutuhan masyarakat mulai dari lokasinya yang strategis, ketersediaan Unit Gawat Darurat 24 jam, layanan dokter spesialis yang kompeten, hingga ruangan rawat inap yang berkelas tentunya akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat saat melakukan pemeriksaan kesehatan di RS Airan Raya Lampung Selatan.

Rusiyah, et al. (2021) telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan fasilitas dan kualitas layanan, serta bagaimana hubungannya dengan kepercayaan dan kepuasan pelanggan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Hasil penelitian yang dilakukan Rusiyah, et al. (2021) yaitu fasilitas dan kualitas layanan membentuk hubungan positif dan signifikan dengan variabel kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Penelitian lainnya juga dilakukan oleh (Gisela Sharon & Budi Santoso, 2017) bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas dengan kualitas layanan. Kemudian penelitian lainnya milik (Syahsudarmi, 2018) bahwa fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Urgensi penelitian ini adalah menganalisa secara mendalam ketersediaan fasilitas kesehatan di RS Airan Raya Lampung Selatan yang didukung oleh kualitas layanan yang baik, mampu memberikan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pasien terutama bagi pasien yang sedang memanfaatkan layanan medis di RS Airan Raya Lampung Selatan.

Penjelasan tentang fasilitas, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien pada latar belakang membentuk beberapa pertanyaan yang merupakan suatu rumusan permasalahan penelitian ini, diantaranya: Apakah terdapat hubungan secara langsung

antara fasilitas dan kualitas layanan dengan kepercayaan dan kepuasan pasien di RS Airan Raya Lampung Selatan? Apakah terdapat hubungan secara tidak langsung antara fasilitas dan kualitas layanan dengan kepuasan pasien melalui kepercayaan di RS Airan Raya Lampung Selatan?

Sedangkan tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk menganalisa hubungan secara langsung antara fasilitas dan kualitas layanan dengan kepercayaan dan kepuasan pasien di RS Airan Raya Lampung Selatan, serta untuk menganalisa hubungan secara tidak langsung antara fasilitas dan kualitas layanan dengan kepuasan pasien melalui kepercayaan di RS Airan Raya Lampung Selatan.

## **2. TEORI DAN HIPOTESIS**

Fasilitas adalah berbagai perangkat yang sengaja disediakan oleh perusahaan bidang jasa sehingga dapat dimanfaatkan oleh konsumen yang menghasilkan peningkatan kepuasan (Mongkaren, 2013). Fasilitas yang disediakan terutama dalam bidang kesehatan tentunya memiliki peran yang strategis, karena dapat membantu masyarakat dalam menjaga kesehatan serta memberikan kualitas hidup yang layak dan lebih baik, sehingga semakin lengkap fasilitas kesehatan yang tersedia menunjukkan semakin kebutuhan masyarakat atas fasilitas kesehatan tersebut (Pambudi, 2021). Adapun beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh Rumah Sakit X di Kota Surabaya sesuai yang diungkapkan oleh Isnana, et al (2019) yaitu:

- a) Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian pada fasilitas kesehatan, yaitu fasilitas kesehatan yang tersedia telah dilengkapi oleh atribut tertentu sehingga mendukung kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas kesehatan.
- b) Kondisi dan fungsi fasilitas kesehatan, yaitu fasilitas kesehatan yang disediakan memiliki kondisi yang baik, bersih, dan berfungsi sesuai kegunaannya.
- c) Kemudahan dalam menggunakan fasilitas kesehatan, yaitu fasilitas kesehatan yang disediakan mudah dipergunakan oleh konsumen karena dilengkapi oleh petunjuk penggunaan.
- d) Keamanan fasilitas kesehatan, yaitu fasilitas kesehatan memberikan keamanan 24 jam yang didukung oleh petugas keamanan dan kamera CCTV.

Selanjutnya Zefanya (2019) menjelaskan kualitas layanan sebagai tingkat layanan yang dapat diberikan oleh produsen atau perusahaan kepada konsumen dan diharapkan

mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Jumawan (2018) menambahkan “*Service quality is obligatory for a company to be able to survive and gain customers' trust. Service quality is determined by company's ability to meet customers' need and wish according to their expectation. Service quality must begin with customers' need and end with customers' satisfaction and positive perception towards service quality*” dimana kualitas layanan menjadi suatu kewajiban bagi perusahaan agar tetap eksis dengan mendapatkan kepercayaan dari konsumen. Kualitas layanan dapat diukur dengan beberapa indikator sesuai yang dijelaskan oleh Parasuraman dalam Pambudi (2021) sesuai dengan SERVQUAL, diantaranya:

- a) Bukti fisik (*Tangible*), diwujudkan dengan kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada konsumen.
- b) Keandalan (*Reliability*), instansi memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi konsumen sehingga akurat serta terpercaya.
- c) Daya Tanggap (*Responsiveness*), pemberian layanan dengan cepat, tanggap, dan tepat didukung oleh penyampaian informasi yang jelas kepada konsumen.
- d) Jaminan (*Assurance*), layanan yang diberikan mampu memberikan jaminan kenyamanan dan keyakinan konsumen.
- e) Empati (*Emphaty*), layanan kepada konsumen drian perhatian tulus dengan memahami kebutuhan dan keinginan masing-masing konsumen.

Kemudian (Pambudi, 2021) mendefinisikan kepercayaan sebagai tingkat keyakinan konsumen atas kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi konsumen atas produk yang ditawarkan. Kepercayaan yang dibentuk oleh perusahaan kepada konsumennya akan memberikan rasa keyakinan tersendiri dan nilai positif kepada perusahaan sehingga membentuk konsumen loyal yang tidak akan mudah beralih kepada produk lain yang ditawarkan oleh perusahaan kompetitor meskipun memiliki harga yang lebih murah. Pengukuran tingkat kepercayaan melalui beberapa indikator seperti penjelasan (Pambudi, 2021) diantaranya:

- a) Kemampuan dalam memberikan pelayanan, dimana perusahaan dituntut untuk mampu memberikan layanan terbaik sehingga konsumen merasa aman dan nyaman untuk menggunakan produk yang ditawarkan.
- b) Integritas, dengan membuktikan kepada konsumen bahwa perusahaan secara konsisten dan penuh keyakinan memberikan produk berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

- c) Ekspektasi, merupakan harapan yang dimiliki setiap konsumen atas produk yang akan digunakannya apakah telah memenuhi bahkan melampaui harapannya atau tidak.
- d) Keterbukaan, dimana konsumen secara jujur mengungkapkan keinginannya atas suatu produk baik dari bentuk, manfaat, layanan, dan sebagainya.

Variabel yang terakhir yaitu kepuasan merupakan perasaan bahagia yang muncul setelah menggunakan suatu produk sebagai evaluasi purnabeli diharapkan mampu melampaui ekspektasi konsumen (Vebnia et al., 2016). (Pambudi, 2021) menambahkan bahwa kepuasan pada seorang pasien dapat terjadi saat hasil penilaian pasien setelah diperbandingkan ternyata melebihi dengan harapan sehingga memunculkan kebahagiaan dan kepuasan atas layanan kesehatan yang diterimanya. Kepuasan pasien di RS Airan Raya Lampung Selatan dapat diukur dengan indikator-indikator berikut (Pambudi, 2021):

- a) Kesesuaian antara harapan dan kenyataan, dimana kinerja produk memberikan kenyataan yang sesuai bahkan melampaui harapan pasien.
- b) Keinginan untuk berkunjung kembali, dimana pasien akan melakukan kunjungan berulang di RS Airan Raya Lampung Selatan karena merasa puas.
- c) Kesiediaan untuk merekomendasikan, dimana pasien secara sukarela merekomendasikan untuk berobat di RS Airan Raya Lampung Selatan karena telah merasakan fasilitas dan layanan yang diberikan.

Hipotesis yang nantinya akan dianalisa secara mendalam pada penelitian ini diantaranya:

- H1: Terdapat hubungan secara langsung antara fasilitas dengan kepercayaan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
- H2: Terdapat hubungan secara langsung antara kualitas layanan dengan kepercayaan pasien di RS Airan Raya Lampung Selatan.
- H3: Terdapat hubungan secara langsung antara fasilitas dengan kepuasan pasien di RS Airan Raya Lampung Selatan.
- H4: Terdapat hubungan secara langsung antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien di RS Airan Raya Lampung Selatan.
- H5: Terdapat hubungan secara langsung antara kepercayaan dengan kepuasan pasien di RS Airan Raya Lampung Selatan.

H6: Terdapat hubungan secara tidak langsung antara fasilitas dengan kepuasan pasien melalui kepercayaan di RS Airan Raya Lampung Selatan.

H7: Terdapat hubungan secara tidak langsung antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien melalui kepercayaan di RS Airan Raya Lampung Selatan.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian yang berkaitan dengan fasilitas, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien di RS Airan Raya Lampung Selatan merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk mengetahui hubungan pengaruh yang terbentuk antara variabel eksogen (fasilitas dan kualitas layanan) terhadap variabel endogen (kepuasan pasien) melalui variabel intervening (kepercayaan). Populasi yang dipilih ialah seluruh pasien yang saat itu terdaftar dan memperoleh layanan kesehatan di RS Airan Raya Lampung Selatan pada Bulan April 2022 sebanyak 350 pasien.

Peneliti memilih responden secara acak dengan teknik *Simple Random Sampling* tanpa memperhatikan kriteria tertentu. Responden yang merupakan sampel dalam penelitian ini harus memenuhi syarat-syarat yang sesuai dengan kebutuhan penelitian diantaranya:

1. Responden merupakan pasien Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan
2. Responden merupakan pasien yang melakukan rawat inap di Bulan April 2022
3. Responden berusia 17 tahun atau lebih

Sampel akan dipilih dengan rumus Slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{350}{1 + 350(0,05)^2}$$

$$n = \frac{350}{1,875}$$

$$n = 187 \text{ pasien (dibulatkan menjadi 190 pasien)}$$

Sesuai dengan perhitungan tersebut maka sampel sebanyak 190 pasien akan menjadi data pendukung penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan teknik analisa *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan kerangka koseptual *Path Analysis* (Analisis Jalur) didukung oleh alat statistika SmartPLS 3.0. SEM merupakan metode analisa penggabungan pendekatan analisa faktor, model struktural (*Outer Model* dan *Inner Model*), dan analisa jalur (*Path*

Analysis) untuk membuktikan kebenaran hipotesa. Pemilihan teknik analisa ini telah disesuaikan dengan kerangka konseptual yang menguji hubungan dengan banyak variabel (variabel eksogen, variabel endogen, dan variabel intervening atau moderasi) artinya penelitian ini merupakan penelitian dengan analisis multivariat (hubungan banyak variabel) sehingga metode yang paling tepat untuk menguji hubungan dalam kerangka konseptual dan hipotesis adalah *Structural Equation Modelling* dengan *Partial Least Square* sebab SEM-PLS termasuk kedalam analisis multivariate (Rusiyah et al., 2021).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

*F-square* digunakan sebagai ukuran pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengaruh dikategorikan kecil jika memiliki nilai *F-square*  $\leq 0,02$ , dikategorikan menengah jika nilai *F-square* 0,03 hingga 0,15, dan dikategorikan besar jika nilai *F-square*  $\geq 0,15$ .

**Tabel 1.**  
*F-square*

Variabel	X1	X2	Z	Y
Fasilitas (X1)			0,256	0,000
Kualitas Layanan (X2)			3,589	0,130
Kepercayaan (Z)				0,944
Kepuasan Pasien (Y)				

Sumber hasil olahan data SmartPLS 2022

Fasilitas memberikan pengaruh besar kepada kepercayaan (0,256) dan juga memberikan pengaruh kecil kepada kepuasan pasien (0,000). Selanjutnya kualitas layanan memberikan pengaruh menengah kepada kepuasan pasien (0,130) dan juga memberikan pengaruh besar kepada kepada kepercayaan (3,589). Kemudian kepercayaan memberikan pengaruh besar kepada kepuasan pasien (0,944).

Selanjutnya *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) menggunakan hasil pengujian *Path Coefficient* dan *Spesific Indirect Effect* melalui metode *Bootstrapping* untuk memecahkan kebenaran hipotesis penelitian, yaitu:

- Saat nilai signifikansi P-Value  $< \alpha = 0,05$  (5%) dan T-Statistics  $> T$ -tabel maka secara langsung maupun tidak langsung terapat hubungan variabel fasilitas dan kualitas

layanan terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan, artinya hipotesis benar dan diterima.

- b. Saat nilai signifikansi  $P\text{-Value} > \alpha = 0,05$  (5%) dan  $T\text{-Statistics} < T\text{-tabel}$  maka secara langsung maupun tidak langsung terapat hubungan variabel fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan, artinya hipotesis salah dan ditolak.

**Tabel 2.**  
*Path Coefficient*

Variabel	Sample Mean	T statistics	P Values
Fasilitas (X1) --> Kepercayaan (Z)	0,219	2,274	<b>0,023</b>
Kualitas Layanan (X2) --> Kepercayaan (Z)	0,783	8,699	<b>0,000</b>
Fasilitas (X1) --> Kepuasan Pasien (Y)	0,001	0,144	<b>0,885</b>
Kualitas Layanan (X2) --> Kepuasan Pasien (Y)	0,231	2,096	<b>0,037</b>
Kepercayaan (Z) --> Kepuasan Pasien (Y)	0,758	6,039	<b>0,000</b>

Sumber hasil olahan data SmartPLS 2022

- a. Nilai signifikansi  $P\text{-Value}$  0,023 lebih rendah dari nilai  $\alpha = 0,05$  (5%) dan  $T\text{-Statistics}$  2,274 lebih besar dari nilai  $T\text{-tabel}$  1,972 maka pada hipotesis pertama secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepercayaan, artinya hipotesis pertama benar dan diterima. Hasil analisa ini menjelaskan bahwa saat RS Airan Raya Lampung Selatan memberikan fasilitas yang lengkap dan memadai, maka pasien akan merasa tenang dan nyaman sehingga memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada rumah sakit dengan tim medisnya untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien agar kualitas hidupnya menjadi lebih baik dan lebih sehat.
- b. Nilai signifikansi  $P\text{-Value}$  0,000 lebih rendah dari nilai  $\alpha = 0,05$  (5%) dan  $T\text{-Statistics}$  8,669 lebih besar dari nilai  $T\text{-tabel}$  1,972 maka pada hipotesis kedua secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan, artinya hipotesis kedua benar dan diterima. Hasil analisa ini menjelaskan bahwa saat RS Airan Raya Lampung Selatan memberikan layanan

medis yang berkualitas, maka pasien akan merasa tenang dan nyaman sehingga memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada rumah sakit dengan tim medisnya untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien agar kualitas hidupnya menjadi lebih baik dan lebih sehat

- c. Nilai signifikansi *P-Value* 0,885 lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$  (5%) dan *T-Statistics* 0,144 lebih rendah dari nilai T-tabel 1,972 maka pada hipotesis ketiga secara langsung tidak terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien, artinya hipotesis ketiga salah dan ditolak. Hasil analisa ini menjelaskan bahwa fasilitas RS Airan Raya Lampung Selatan belum mampu mempengaruhi kepuasan pasien. Pernyataan ini dibuktikan oleh rata-rata sampel (*Sample Mean*) jawaban responden pada *Path Coefficient* bernilai kecil yaitu hanya 0,001 (0,1%) artinya hanya 0,1% pasien yang merasa puas dengan fasilitas RS Airan Raya Lampung, selain itu juga ditunjukkan oleh hasil uji *F-Square* yang termasuk dalam kategori kecil (0,000) artinya hampir tidak ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien sehingga penjelasan ini telah membuktikan penolakan pada hipotesis ketiga.
- d. Nilai signifikansi *P-Value* 0,037 lebih rendah dari nilai  $\alpha = 0,05$  (5%) dan *T-Statistics* 2,096 lebih besar dari nilai T-tabel 1,972 maka pada hipotesis keempat secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, artinya hipotesis keempat benar dan diterima. Hasil analisa ini menjelaskan bahwa saat RS Airan Raya Lampung Selatan memberikan layanan medis yang berkualitas tentunya pasien akan merasa tenang, nyaman, dan bahagia karena realita layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapannya, sehingga kepuasan pasien akan mengalami peningkatan yang selanjutnya pasien akan merekomendasikan layanan medis di RS Airan Raya Lampung Selatan kepada kerabat terdekatnya maupun teman-temannya.
- e. Nilai signifikansi *P-Value* 0,000 lebih rendah dari nilai  $\alpha = 0,05$  (5%) dan *T-Statistics* 5,039 lebih besar dari nilai T-tabel 1,972 maka pada hipotesis kelima secara langsung terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien, artinya hipotesis kelima benar dan diterima. Hasil analisa ini menjelaskan bahwa saat pasien telah memberikan kepercayaan kepada RS Airan Raya Lampung Selatan untuk memberikan layanan medis terbaik kepadanya, maka pasien akan

merasa tenang, nyaman, dan bahagia sehingga kepuasan pasien akan mengalami peningkatan yang selanjutnya akan merekomendasikan layanan medis di RS Airan Raya Lampung Selatan kepada kerabat terdekatnya maupun teman-temannya.

**Tabel 3.**  
*Spesific Indirect Effect*

Variabel	Sample Mean	T statistics	P Values
Fasilitas (X1) --> Kepercayaan (Z) --> Kepuasan Pasien (Y)	0,165	2,139	<b>0,033</b>
Kualitas Layann (X2) --> Kepercayaan (Z) --> Kepuasan Pasien (Y)	0,594	4,726	<b>0,000</b>

Sumber hasil olahan data SmartPLS 2022

- a. Nilai signifikansi *P-Value* 0,033 lebih rendah dari nilai  $\alpha = 0,05$  (5%) dan *T-Statistics* 2,139 lebih besar dari nilai T-tabel 1,972 maka pada hipotesis keenam secara tidak langsung terdapat hubungan positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan, artinya hipotesis keenam benar dan diterima. Hasil analisa ini menjelaskan bahwa saat RS Airan Raya Lampung Selatan memberikan fasilitas yang lengkap dan memadai, maka pasien akan merasa tenang dan nyaman sehingga memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada rumah sakit dengan tim medisnya untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien agar kualitas hidupnya menjadi lebih baik dan lebih sehat. Kepercayaan yang diberikan oleh pasien akan menghasilkan peningkatan kepuasan yang selanjutnya secara spontan pasien akan memberikan rekomendasi layanan medis di RS Airan Raya Lampung Selatan kepada kerabat terdekatnya maupun teman-temannya. Pada analisa sebelumnya bahwa fasilitas belum mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dibuktikan oleh rata-rata sampel (*Sample Mean*) jawaban responden pada *Path Coefficient* bernilai kecil yaitu hanya 0,001 (0,1%) artinya hanya 0,1% pasien yang merasa puas dengan fasilitas RS Airan Raya Lampung, selain itu juga ditunjukkan oleh hasil uji F-Square yang termasuk dalam kategori kecil (0,000) artinya hampir tidak ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien sehingga penjelasan ini telah membuktikan penolakan pada hipotesis ketiga. Namun dalam pengujian hipotesis keenam ternyata secara tidak langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan, hal ini yang dibuktikan oleh rata-rata sampel (*Sample Mean*) jawaban

responden pada *Spesific Indirect Effect* bernilai besar yaitu hanya 0,073 (7,3%) artinya sebesar 7,3% pasien yang merasa percaya dengan fasilitas yang diberikan RS Airan Raya Lampung sehingga mampu menghasilkan kepuasan, selain itu juga ditunjukkan oleh hasil uji F-Square yang termasuk dalam kategori besar ( $0,256 + 0,000 = 0,256$ ) artinya terdapat hubungan yang besar antara fasilitas dengan kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan sehingga hipotesis keenam diterima.

- b. Nilai signifikansi *P-Value* 0,000 lebih rendah dari nilai  $\alpha = 0,05$  (5%) dan *T-Statistics* 4,726 lebih besar dari nilai T-tabel 1,972 maka pada hipotesis kelima secara langsung terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan, artinya hipotesis ketujuh benar dan diterima. Hasil analisa ini menunjukkan bahwa saat RS Airan Raya Lampung Selatan memberikan layanan medis yang berkualitas tentunya pasien akan merasa tenang, nyaman, dan bahagia karena realita layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapannya, sehingga pasien akan memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada rumah sakit dengan tim medisnya untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien agar kualitas hidupnya menjadi lebih baik dan lebih sehat. Kepercayaan yang diberikan oleh pasien akan menghasilkan peningkatan kepuasan yang selanjutnya secara spontan pasien akan memberikan rekomendasi layanan medis di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan kepada kerabat terdekatnya maupun teman-temannya.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diputuskan sebagai analisa akhir penelitian ialah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara langsung positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepercayaan pada RS Airan Raya Lampung Selatan.
2. Terdapat pengaruh secara langsung positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan pada RS Airan Raya Lampung Selatan.

3. Tidak terdapat pengaruh secara langsung antara fasilitas terhadap kepuasan pasien pada RS Airan Raya Lampung Selatan.
4. Terdapat pengaruh secara langsung positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada RS Airan Raya Lampung Selatan.
5. Terdapat pengaruh secara langsung positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan RS Airan Raya Lampung Selatan.
6. Terdapat pengaruh secara tidak langsung positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan pada RS Airan Raya Lampung Selatan.
7. Terdapat pengaruh secara langsung positif dan signifikan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan RS Airan Raya Lampung Selatan.

Implikasi dalam penelitian ini adalah penelitian milik Rusiyah, et al (2021) bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Program JHT BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, sedangkan dalam penelitian ini memperoleh hasil yang bertolak belakang yaitu Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien RS Airan Raya Lampung Selatan. Perbedaan hasil analisa ini menunjukkan keterbaruan dalam penelitian yang disebabkan oleh obyek dan sampel responden yang berbeda dengan milik Rusiyah, et al (2021), sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Rusiyah, et al (2021).

## **SARAN**

Hasil hipotesis ketiga yaitu fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya fasilitas yang diberikan oleh RS Airan Raya Lampung Selatan belum mampu meningkatkan kepuasan pasien secara langsung. Pasien hanya percaya bahwa fasilitas yang diberikan memberikan manfaat, tetapi masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga diperlukan peningkatan fasilitas kesehatan di RS Airan Raya Lampung Selatan

agar kedepannya bisa menjadi lebih baik dan kepuasan pasien meningkat mengingat Rumah Sakit ini masih tergolong baru dalam dunia medis.

## 6. UCAPAN TERIMAKASIH

Saya mengucapkan terima kasih kepada Allah Subhanahu Wata'ala karena telah memberikan banyak kemudahan untuk menyelesaikan penelitian ini. Selain itu saya ucapkan juga terima kasih kepada dosen pembimbing, orang tua, mertua, keluarga, dan teman yang selalu mendukung saya hingga terselesaikannya penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gisela Sharon, L., & Budi Santoso, S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap Rsud Tugurejo Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(3), 1-12.
- Isnana, Iranita, & Sofia, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Di New Marjoly Beach And Resort Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang*, 1-18.
- Jumawan, J. (2018). The Effect of Service Quality on Loyalty using Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Entrepreneurs in Bekasi Bonded Zone). *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, 4(5), 389-394. <https://doi.org/10.22161/ijaems.4.5.9>
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 493-503.
- Pambudi, N. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Revisit Intention Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pasien Rawat Inap Di Rsu Permata Medika Kebumen). *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5-24.
- Rusiyah, Sidanti, H., & Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada Klaim Program Jht Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 3, 1-19.
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Journal Development*, 6(1), 47-60. <https://doi.org/10.53978/jd.v6i1.67>
- Vebnia, A., Pradhanawati, A., & Nursetyo, S. (2016). Pengaruh Fasilitas, Lokasi Dan Tarif Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pada Pasien Poli Rumah Sakit Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Ekonomi*, 15(2), 1-23.

Zefanya. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(1), 37-42.