

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSUD  
DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO  
WONOGIRI**

**NASKAH PUBLIKASI**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan  
Pada Jenjang Strata Satu (S1) Program Studi  
Manajemen

**ANANG DWI SETYANTO**  
NIM : C0117060

Pembimbing 1 : Drs. Suyamto, M.M  
Pembimbing 2 : Dra. Sriwijastuti, M.M

**FAKULTAS EKONOMI BISNIS  
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA**

**2021**



**UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PERNYATAAN PENULISAN**

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
PASIEAN RAWAT INAP RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI

Nama : ANANG DWI SETYANTO

NIM : C0117060

1. Saya menyatakan dan bertanggung jawab sebenarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri. Jika suatu saat ada pihak yang mengklaim bahwa penelitian ini sebagai karyanya yang disertai bukti yang cukup, maka saya bersedia membatalkan gelar saya beserta hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.
2. Saya menyatakan bahwa hasil penelitian ini diperbolehkan untuk disebarluaskan dan dipublikasikan secara umum oleh Universitas Tuna Pembangunan Surakarta bersama dengan dosen pembimbing.

Surakarta, .....2021



**ANANG DWI SETYANTO**



**UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**LEMBAR PERSETUJUAN NASKAH PUBLIKASI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan  
Pasien Rawat Inap Rsud Dr. Soediran Mangun Sumarso  
Wonogiri  
Nama : ANANG DWI SETYANTO  
NIM : C0117060

Naskah publikasi ini telah memenuhi syarat sebagai artikel ilmiah dan Dapat  
diajukan dalam jurnal ilmiah, berdasarkan atas hasil karya/ ilmiah/penelitian Yang  
telah peneliti lakukan

Surakarta, 28 Januari 2021

Disetujui dan diterima baik  
untuk dipertahankan

Pembimbing II

(Dra. Sriwijastuti, M.M)  
NIDN : 0608106401

Pembimbing I

(Drs. Suyanto, M.M)  
NIDN : 0011025810

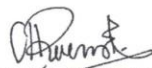




**UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**LEMBAR PENGESAHAN NASKAH PUBLIKASI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan  
Pasien Rawat Inap Rsud Dr. Soediran Mangun Sumarso  
Wonogiri  
Nama : ANANG DWI SETYANTO  
NIM : C0117060

Naskah publikasi ini telah diujikan di depan Dewan Penguji pada  
tanggal: 28 Januari 2021


Ketua Penguji : Dra. Mrihrahayu Rumaningsih, MM :   
Sekretaris : Drs. Darsono, M.Si :   
Anggota : Drs. Suyamto, MM : 

**Mengetahui,**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
  
(Drs. Trio Handoko, M.M)

Ketua Program Studi Manajemen

  
(Drs. Muh Nurhadi Sulistyono, M.M)

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri**

Anang Dwi Setyanto, Suyamto, Sriwijastuti  
Program Studi Manajemen, Universitas Tunas Pembangunan Suarakarta  
Jl. Walanda Maramis No. 31 Surakarta  
Email: anangdwisetyanto@gmail.com

**Abstrak:** Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan. Karena pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka terbentuklah kualitas pelayanan dari persepsi konsumen akan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, dalam hal ini yaitu pelayanan dan fasilitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Subjek dari penelitian ini adalah pasien rawat inap, dengan menggunakan metode sampling jenuh. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari 79 responden diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat dilihat dari tabel hasil uji t dengan perhitungan nilai signifikansi ( $\text{sig.} < 1\%$ ). Fasilitas juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji t dengan perhitungan nilai signifikansi ( $\text{sig.} < 1\%$ ). Dari hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari hasil uji F yaitu  $F_{\text{hitung}}$  sebesar  $31,255 > F_{\text{tabel}} = 3,09$ . Koefisien *adjusted* menunjukkan bahwa 74,40% kepuasan pasien dapat dijelaskan/dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas. Sedangkan sisanya 25,60%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

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

**Abstract:** The hospital is a health facility which organizes personal health services. Due to the importance of service quality for companies engaged in services, service quality is formed from consumer perceptions of the services provided. This research aims to analyze the factors that affect inpatient satisfaction in RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, in this case, the services and facilities. This research uses descriptive research method. Data collection techniques using questionnaires, documentation and interviews. The subject of this research were inpatients, using a saturated sampling method (census). Based on the results of data analysis obtained from 79 respondents, it was found that there was an effect of service quality and facilities on patient satisfaction. Service quality has a significant effect on patient satisfaction, it can be seen from the table t test results with the calculation of the significance value ( $\text{sig.} < 1\%$ ). Facilities also has a significant effect on patient satisfaction, this can

be seen from the t-test result table with the calculation of the significance value (sig. < 1%). F test results showed that the service quality and facilities together affects customer satisfaction, can be seen from the F test results  $F_{hitung} 31,255 > F_{tabel} = 3,09$ . Adjusted coefficient indicates that 74.40% of inpatient satisfaction can be explained by the variable of services quality and variable of facilities. While the remaining 25.60%, influenced by other variables that not included in the research model.

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

## LATAR BELAKANG

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI, 2008). Pelayanan rawat inap sebagai salah satu jenis pelayanan di rumah sakit yang memerlukan aspek penilaian yang berkualitas, dan pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan rumah sakit. Pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka dari itu terbentuklah kualitas pelayanan dari persepsi konsumen akan pelayanan yang diberikan.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai perusahaan kesehatan yaitu fasilitas yang tersedia seperti peralatan medis yang lengkap dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini pasien. (Tjiptono, 2014: 317). Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

Menurut Kotler (2016:153) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi berbagai faktor lainnya seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk hak pasien dari hak atas badan sendiri/hak privasi yang timbul dari TROS (*The Right of Self determination*) (Fred, 1988). TROS (*The Right of Self determination*) adalah hak untuk menentukan nasib sendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis memilih judul skripsi: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri"

## PERUMUSAN MASALAH

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh pada kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri?
2. Apakah fasilitas yang ada berpengaruh terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pada Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri?
4. Faktor apakah yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri?

## TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.
2. Menganalisis pengaruh fasilitas yang ada terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

3. Menganalisis interaksi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pada Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.
4. Mengetahui faktor yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

#### **MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri  
Melalui hasil penelitian yang telah diteliti dapat dijadikan masukan bagi pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan pelayanan dan pengadaan fasilitas untuk mempertahankan kepuasan konsumen. Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan dan penentu untuk rencana strategi pemasaran dan untuk meningkatkan kualitas perusahaan.
2. Bagi Lembaga  
Dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis.
3. Bagi Penulis  
Penulis mendapat kesempatan dan pengalaman yang berharga dimana peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan dan menambah bekal penulis dalam pengetahuan mengenai pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan Pasien

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut Lupiyoadi (2013: 5), pemasaran jasa adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Husein Umar (2015; 76), pemasaran jasa adalah pemasaran yang bersifat intangible dan immaterial dan dilakukan pada saat konsumen berhadapan dengan produsen.

Definisi dari pemasaran jasa menurut Fandy Tjiptono (2014: 4) adalah setiap tindakan jasa adalah perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut Lovelock dan Gummesson (2011: 36) mendefinisikan bahwa service (pelayanan) adalah sebuah bentuk jasa dimana para pelanggan atau konsumen dapat memperoleh manfaat melalui nilai jasa yang diharapkan. Konsep pemasaran jasa secara sederhana sebagai usaha untuk mempertemukan produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dengan calon pelanggan yang akan menggunakan jasa tersebut, oleh karena itu produk dan jasa yang dihasilkan oleh suatu atau perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah tujuan utama pemasaran. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, 2017: 3). Kepuasan



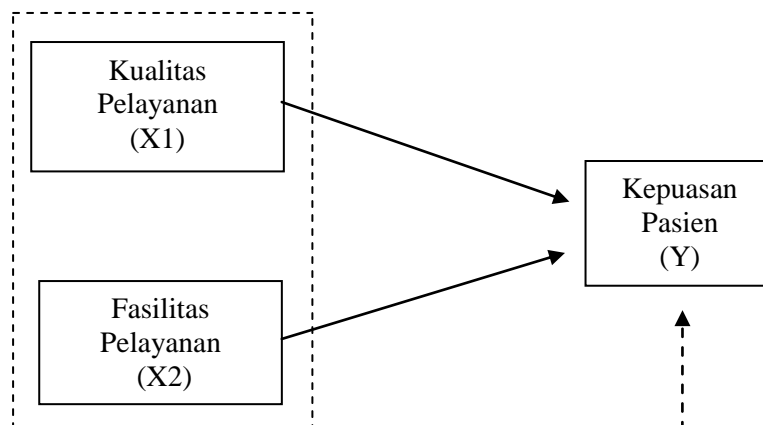
pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya (Zulian, 2015: 78).

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyoadi, 2013) antara lain

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

Parasuraman, et al., dalam Lupiyoadi (2013) mengemukakan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antar kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan menurut Kotler (2008) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*Perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*).

Adapun skema kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



## HIPOTESIS

Dalam penulisan ini hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan yang diberikan pada kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas yang ada terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pada Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri?
4. Variabel kualitas pelayanan paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Analisis deskriptif ini dilakukan untuk mengintrepertasi tanggapan responden terhadap item-item pertanyaan dalam kuesioner, sehingga dapat diketahui respon pasien terhadap tiap variabel yang diteliti. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kuantitatif yang diperoleh melalui hasil pengisian kuesioner dengan menggunakan skala likert. Subjek dari penelitian ini adalah pasien rawat inap, dengan menggunakan metode sampling jenuh. Mengingat besarnya populasi dalam penelitian ini kurang dari 100 responden, maka seluruh populasi dalam penelitian ini yang berjumlah 79 pasien diambil semua untuk dijadikan sampel dengan demikian penelitian ini juga merupakan penelitian sensus.

Sebelum melakukan pengujian regresi data, terlebih dulu penulis melakukan uji instrument penelitian melalui uji validitas dan uji realibilitas terhadap instrumen pada kuesioner yang digunakan. Uji validitas menggunakan *product moment pearson*, sedangkan uji realibilitas menggunakan *alpha cronbach*. Setelah itu data harus memenuhi asumsi klasik agar dapat diolah menggunakan regresi.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil uji instrument penelitian berupa uji validitas diketahui bahwa hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan adalah valid, karena seluruh korelasi antara variabel-variabelnya signifikan pada taraf uji 1 %. Demikian pula uji instrument penelitian berupa uji realibilitas, didapati bahwa semua variable penelitian reliabel dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha.

Dari hasil pengolahan dapat disimpulkan bahwa jawaban kusioner tentang kepuasan pasien rawat inap di RSUD Soediran Mangun Sumarso dalam kategori sedang/ cukup, Kondisi ini ditunjukkan dengan skor kepuasan pasien ada 53 orang responden atau 67,09% yang masuk dalam kategori kepuasan sedang. Hasil penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada di RSUD Soediran Mangun Sumarso masuk dalam kategori baik. Kondisi ini ditunjukkan dengan skor kualitas pelayanan 58 orang responden atau 73,42% yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan baik. Sedangkan Hasil penelitian yang berkaitan dengan fasilitas di RSUD Soediran Mangun Sumarso Wongiri

masuk dalam kategori baik. Kondisi ini ditunjukkan dengan skor persepsi tentang fasilitas ada 69 pasien atau 87,34% menyatakan dalam kategori baik

Model estimasi yang digunakan dalam analisis ini yaitu model regresi linier berganda, dari pengolahan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -2.383 + 0.154 X_1 + 0.269 X_2 + e$$

Dari tabel uji t dapat diketahui variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki nilai sig. < 1%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel yaitu kualitas pelayanan, dan fasilitas secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Wonogiri. Apabila dilihat dari *Standardized Coefficients Beta (SCB)*  $X_2$  yaitu fasilitas 0,523 lebih beardari  $X_1$  yaitu kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa fasilitas paling dominan (kuat) pengaruhnya terhadap kepuasan pasien

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Wonogiri dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang memiliki nilai positif sebesar 0.744 yang menunjukkan bahwa kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Wonogiri dapat dijelaskan/ dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, dan fasilitas sebesar 74,40% dan sisanya sebesar 25,60% menggambarkan adanya variabel bebas (*independen variable*) lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Dari analisis regresi, variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Wonogiri. Hal ini dapat ditunjukkan dari besarnya koefisien regresi yang bertanda positif yaitu 0,154. Artinya apabila persepsi responden tentang bukti kualitas pelayanan dinaikan sebesar 1 satuan, maka akan mengakibatkan meningkatnya tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Wonogiri sebesar 0,1544, dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Steffi (2013), Rila Rindi Antina (2016). bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat memberikan kepuasan pada pasien. Aspek *overall service* menjadi faktor utama dalam menentukan hubungan pasien dan rumah sakit. Pasien, dalam hal ini, mengharapkan rumah sakit dapat menyediakan pelayanan, saat pasien memiliki masalah, rumah sakit yang menunjukkan perhatian terhadap penyelesaian masalah pasien, menyediakan pelayanan tepat waktu dan menawarkan berbagai macam produk dan pelayanan.

Dari persamaan regresi, ditemukan bahwa variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Wonogiri. Hal ini dapat ditunjukkan dari besarnya koefisien regresi yang bertanda positif yaitu 0,269 Artinya apabila fasilitas ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan pasien Rawat Inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Wonogiri sebesar 0,269, dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Steffi (2013), bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.

Sedangkan dari tabel uji F dapat diketahui bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, dan fasilitas menyatakan  $H_0$  ditolak dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan dengan nilai sig  $0,000 < \alpha$  (1%). Artinya apabila kualitas pelayanan dan fasilitas ditingkatkan secara bersama-sama secara signifikan maka dapat meningkatkan kepuasan pasien Rawat Inap Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Wonogiri. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Wonogiri.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari 79 responden tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel secara parsial berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien. Selain itu kedua variabel secara simultan juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan perbandingan masing-masing SCB, diketahui bahwa fasilitas paling besar nilainya dibanding nilai kualitas pelayanan. Dengan demikian fasilitas adalah variabel paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan Pasien. Artinya apabila variabel kualitas pelayanan dan fasilitas ditingkatkan secara bersama-sama, maka fasilitas yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Koefisien *adjusted* menunjukkan bahwa 74,40% kepuasan pasien dapat dijelaskan/dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas. Sedangkan sisanya 25,60%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.











