

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Landasan Teori

1. Definisi Expectancy Disconfirmation Theory (EDT)

Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Expectancy Disconfirmation Theory* (teori kepuasan). Sebuah teori yang diciptakan oleh Richard L. Oliver di tahun 1980. *Expectancy Disconfirmation Theory* atau biasa disebut EDT adalah teori yang biasa digunakan untuk menggambarkan tentang bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan itu dapat terbentuk. Teori EDT adalah sebuah teori yang menjelaskan bahwa adanya rasa kepuasan atau ketidakpuasan di dapat setelah pelanggan atau konsumen menerima pelayanan jasa yang diterima atau dengan penggunaan/pembelian suatu jasa/produk kemudian dapat dibandingkan harapan pelanggan tersebut dengan kinerja yang diberikan oleh penyedia layanan jasa ataupun penjual produk yang sesungguhnya Elkhani dan Bakri, (2012).

Teori EDT merupakan teori yang digunakan untuk mencocokkan harapan seseorang terhadap sesuatu dengan apa yang mereka alami secara langsung tentang hal tersebut Elkhani dan Bakri, (2012). Teori EDT digunakan untuk mengukur kepuasan

pelanggan dari perbedaan antara harapan dan pengalaman pelanggan dalam pelayanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Di dalam perusahaan khususnya perusahaan penyedia layanan jasa, kualitas akan suatu jasa pasti akan diperhatikan dan dinilai oleh konsumen baik dari segi baik dan buruknya suatu produk yang berupa jasa/barang ditawarkan kepada pelanggan. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif atas kebaikan suatu jasa atau produk.

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen, bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat pada suatu produk yang berupa jasa/barang diadakan dan penyampaian produk tersebut setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan Tjiptono, (2010).

Menurut Kotler dan Keller, (2009) mengatakan kualitas pelayanan itu meliputi segala sesuatu yang berbentuk aktifitas yang perusahaan lakukan untuk memuaskan dan memenuhi pelanggan. Lewis & Booms,

(2016) berpendapat, kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Diana dan Tjiptono, (2003) kualitas adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Pada dasarnya terdapat orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu: persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses. Untuk keberwujudan barang ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan prosesnya tidak dapat diberikan dengan jelas, bahkan bisa jadi produk tersebut adalah proses itu sendiri Fandy Tjiptono *et al.*, (2023).

Menurut Tjiptono, (2019) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan guna mengimbangi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima dan sudah dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, dan jika jasa melampaui harapan pelanggan, dapat di persepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal (*service excellent*). Menurut Kasmir, (2017) ciri pelayanan

yang berkualitas juga harus diikuti karyawan yang bertugas melayani pelanggan yaitu:

- 1) Tersedia karyawan yang baik
- 2) Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai
- 4) Mampu secara cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan
- 5) Mampu berkomunikasi dengan baik
- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 7) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
- 8) Mampu memberi kepercayaan

Kualitas atau mutu pelayanan adalah suatu penelitian terhadap suatu pelayanan terhadap kebutuhan konsumen sesuai dengan ilmu pengetahuan yang sudah diaplikasikan dalam bentuk pelayanan. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Kualitas pelayanan juga bisa digunakan untuk perbandingan suatu persepsi para pelanggan untuk pelayanan nyata-nyatanya yang pelanggan dapat yang mana pelayanan yang mereka harapkan dan inginkan terhadap fasilitas pelayanan suatu perusahaan.

Pelayanan ini dikatakan sebagai jasa atau *service* untuk disampaikan ke pemilik jasa untuk memperoleh kemudahan hubungan kedua pihak, kecepatan pelayanan dan keramahan yang dilakukan melalui sifat dan sikap untuk memberikan suatu pelayanan yang baik untuk pelanggan. Suatu pelayanan yang mempunyai mutu kualitas pelayanan yang tinggi akan menciptakan penggunaan ulang yang sering sehingga terciptalah pelanggan setia. Arti kualitas ini mengandung makna dan arti yang berbeda, dari orang yang berbeda akan mengartikan makna dan arti yang berbeda, dari beberapa yang dapat dijumpai tentang definisi ini memiliki makna kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja, ada beberapa elemen yaitu:

- 1) Kualitas dapat mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya
- 2) Kualitas merupakan suatu kondisi yang bisa berubah
- 3) Kualitas adalah bentuk usaha penyampaian harapan pelanggan

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi ekspektasi pelanggan dan memuaskan kebutuhan pasien/pelanggan. Pada intinya tujuan pelayanan adalah untuk memuaskan pengguna jasa. Dalam mencapai kepuasan tersebut harus mencapai kualitas pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang berkualitas tersebut diantaranya:

- 1) Transparansi, dengan definisi pelayanan yang bersifat terbuka, mudah diakses, memadai, dan mudah dimengerti oleh semua lapisan penerima layanan yang membutuhkan layanan jasa tersebut
- 2) Akuntabilitas, dengan definisi melakukan pelayanan yang dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan perundang-undangan
- 3) Kondisional, dengan definisi yang sesuai dengan kondisi/keadaan dan kemampuan pemberi kepada penerima layanan yang berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi dalam hal pelayanan
- 4) Partisipatif, dengan definisi pelayanan yang dapat mendorong penerima layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tidak

mengabaikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan si penerima layanan

- 5) Kesamaan hak, dengan definisi pemberi layanan tidak boleh mendiskriminasi terkait suku, ras, agama, golongan, status sosial pada calon penerima layanan
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi layanan kepada penerima layanan.

Menurut Moenir, (2008) agar tercipta pelayanan yang dapat memuaskan seseorang, maka pelaku yang bertugas memberikan pelayanan harus mencapai empat target kriteria, yaitu diantaranya:

- 1) Tingkah dan perilaku yang sopan dan santun
- 2) Cara penyampaian sesuatu jika ada kaitan dengan apa yang seharusnya diterima pada orang yang bersangkutan
- 3) Waktu menyampaikan yang tepat
- 4) Ramah tamah

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas,

berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Berdasarkan berdasarkan pemaparan dari beberapa ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian jasa atau produk yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian jasa atau produk tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan atau pasien Rumah Sakit atau yang melebihi ekspektasi pelanggan atau pasien.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat diinginkan oleh pelanggan, guna untuk meningkatkan kepuasan terhadap produk atau jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa. Dengan munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun pelanggan. Pelanggan tentunya akan memilih produk dan jasa yang mempunyai kualitas yang baik. Dari definisi tersebut dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat terhadap kepuasan pelanggan, karena dalam hal ini kualitas dinilai dari kemampuannya untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan serta memberikan kepuasan akan kebutuhan

pelanggan. Selain itu kualitas merupakan suatu ciri-ciri dan karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memiliki persepsi di dalam memenuhi atau melebihi dari suatu harapan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir, (2018) faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu:

- 1) Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja dalam suatu perusahaan
- 2) Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja
- 3) Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan
- 4) Kepemimpinan; proses dalam mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan
- 5) Budaya organisasi; sistem yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antar organisasi satu dengan yang lain
- 6) Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan

- 7) Lingkungan kerja dan faktor lainnya termasuk sarana prasarana yang digunakan, teknologi, *layout*, gedung dan ruangan, dan lain sebagainya.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam arbeyi (2021) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen terdapat 5 (lima) dimensi kualitas yaitu:

- 1) *Reliability* (handal)

Reliability merupakan dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya, dimensi ini sering di persepsikan paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.

- 2) *Responsiveness* (daya tanggap/respon)

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Sama seperti dimensi pelayanan lainnya, maka kepuasan terhadap

dimensi *responsiveness* adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya.

3) *Assurance* (jaminan)

Assurance merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemauan perusahaan dan perilaku *frontliner staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

4) *Emphaty* (empati)

Secara umum dimensi ini tentang kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu *special*, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.

5) *Tangible* (berwujud)

Dimensi *tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang bisa dinikmati, dirasakan, dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia.

d. Indikator yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian dan sangat penting adalah kualitas pelayanan yang diberikan

rumah sakit menghadapi persaingan antar rumah sakit (perusahaan) yang semakin ketat, maka rumah sakit bersaing untuk memikat agar para pasien (pelanggan) tetap setia dalam menggunakan pelayanan kesehatan rumah sakit yang diberikannya. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dalam penelitian ini yang dimaksud kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan yang diberikan RSUD Dolopo Kabupaten Madiun terhadap para pasiennya. Adapun indikator Kualitas Pelayanan, menurut Kotler dan Keller (2016), mengatakan bahwa ada beberapa indikator Kualitas Pelayanan diantaranya yaitu sebagai berikut:

1) Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Keandalan menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara tepat dan akurat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah besar tetapi masalah kecil juga akan menjadi hal yang penting bagi pelanggan dalam memberikan evaluasi kepada perusahaan. Kemampuan perusahaan untuk

melayani pelanggan dapat diandalkan dan akurat jika:

- a) Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan
- b) Melakukan pelayanan yang benar
- c) Memelihara catatan bebas dari kesalahan
- d) Memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan dari para konsumen

2) Daya tanggap (*responsiveness*)

Merupakan ketersediaan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat, meliputi:

- a) Kesiapan untuk menanggapi permintaan konsumen
- b) Kesiediaan membantu konsumen
- c) Memberi tahu konsumen mengenai kapan layanan akan dilakukan

3) Jaminan (*assurance*)

Merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan dirinya kepada konsumen, meliputi:

- a) Keberhasilan menanamkan kepercayaan kepada konsumen
- b) Membuat konsumen merasa aman akan transaksi mereka
- c) Konsisten terhadap bersikap sopan dalam melayani konsumen

4) Empati (*emphaty*)

Merupakan pemberian perhatian kepedulian secara individual kepada para konsumen, meliputi:

- a) Memberikan perhatian dan kepedulian secara pribadi kepada konsumen
- b) Memperhatikan kepentingan konsumen
- c) Mempertimbangkan kepentingan konsumen

5) Wujud layanan (*tangibles*)

Merupakan penampilan fisik, peralatan, staf dan bahan komunikasi, meliputi:

- a) Peralatan terkini
- b) Fasilitas visual yang menarik
- c) Karyawan berpenampilan rapih dan *professional*

Dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari asien atau pelanggan, sehingga memberikan dorongan kepada pelanggan guna

menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Hubungan dalam hal ini meliputi apa yang menjadi kebutuhan yang diharapkan pasien atau pelanggan. Karena dengan meningkatkan kepuasan pelanggan, dapat menciptakan kesetiaan pasien tau pelanggan kepada rumah sakit atau perusahaan yang telah memberikan kualitas pelayanan yang melebihi harapan pelanggan.

3. Fasilitas

a. Definisi Fasilitas

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa fasilitas adalah sarana untuk menunjang pelaksanaan ada sesuatu yang memberi kemudahan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dipergunakan serta dinikmati oleh konsumen atau pelanggan dengan maksud agar bisa memberikan kepuasan maksimal untuk pengguna jasa atau layanan (Kevin Lane Keller, 2009). Fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, dan tempat kerja. Hasanah *et al.*, (2020). Fasilitas merupakan segala kebutuhan yang memang disediakan oleh penyedia pelayanan jasa agar bisa dinikmati dan digunakan oleh setiap konsumen atau pelanggan. Oleh sebab itu sektor layanan kesehatan sedang mengalami perubahan menuju kepentingan pelanggan atau konsumen.

Menurut Sabarguna, (2005) ada beberapa fasilitas yang terdapat dalam bidang jasa kesehatan, diantaranya yaitu:

1) Bangunan

Fasilitas pertama dan terpenting dalam bidang jasa kesehatan ialah bangunan, bangunan mempunyai fungsi kompleks yaitu sebagai tempat. Karena sebagai tempat untuk penyedia jasa empat yang diperlukan cukup luas, maka perlu di ambil yang sifatnya umum dan relatif berlaku di berbagai tempat. Pengelompokannya juga akan disesuaikan dengan sifat ini:

- a) Ruang poli
- b) Akomodasi rawat jalan, seperti ruang tunggu
- c) Pendukung seperti selasar *hall*, parkir, dll.

2) Peralatan

Fasilitas kedua yang tak kalah penting ialah peralatan, karena peralatan terdapat berbagai macam variasi maka pihak penyedia jasa haruslah selektif dalam memilih. Lebih baik di ambil secara global yang relatif penting untuk dipertimbangkan yaitu:

- a) Alat medis

- b) Peralatan *non-medis*
- c) Peralatan elektronik
- d) Komputer
- e) Mebeler atau *furniture*

Peralatan dengan bermacam variasi besar juga dipertimbangkan secara harga dan harus bijak dicermati, walaupun harus selektif dalam pemilihan fasilitas satu ini keperluan prioritas haruslah didahulukan terutama alat yang dibeli atau *leasing*.

3) Daya

Daya atau energi menjadi salah satu kebutuhan setelah tersedianya fasilitas. Karena dalam penggunaan fasilitas listrik menjadi kebutuhan operasional yang utama karena banyak alat yang terhubung dengan adanya daya ini. Suatu jasa pelayanan kesehatan tidak boleh mengalami daya padam karena akan mengganggu jalannya aktivitas internal maupun eksternal rumah sakit. Penggunaan genset merupakan hal wajib yang tiap rumah sakit wajib memilikinya.

4) Komunikasi

Di era global saat ini komunikasi merupakan sarana penting dan sering kali menentukan kemajuan atau kemunduran sebuah jasa pelayanan kesehatan, karena tanpanya akan tertinggal oleh pesaing yang mengakibatkan citra buruk sehingga semakin lama masyarakat menganggap pihak penyedia jasa tidak tanggap atas pelayanannya. Macam-macam media Komunikasi yang penting meliputi:

- a) Telepon
- b) *Faximile*
- c) *Mobile phone*
- d) Pesawat 2 meter
- e) Internet

5) Keamanan

Keamanan tidak hanya selalu dengan adanya petugas satpam, maraknya penipuan *onlinecyber crime* sangat meresahkan terlebih jika sudah melakukan pemalsuan identitas petugas, kaitan segi keamanan yang sangat penting diperhatikan adalah:

- a) Pencegahan kesemrawutan: seperti lahan parkir dan antrian

- b) Pencegahan pencarian, yaitu pada pasien datang atau pasien sedang melakukan perawatan
- c) Pencegahan penipuan perampokan yang berpura-pura sebagai petugas atau pengunjung

Perusahaan yang berusaha memberikan suasana menyenangkan dari segi fasilitas yang baik dan menarik tentunya akan memberikan ketertarikan terhadap jangkauan pelanggan/konsumen lebih luas dan banyak lagi serta bisa mempengaruhi pelanggan dalam hal penggunaan layanan jasa ulang artinya bahwa salah satu faktor kepuasan pelanggan salah satunya dapat dipengaruhi dari faktor fasilitas yang disuguhkan penjual yang di manfaatkan oleh pelanggan sehingga mempermudah jalannya pasien/pelanggan dalam bertransaksi. Menurut Kertajaya, (2013) menyatakan pemberian fasilitas yang memadai akan menghasilkan empati dari pelanggan atas setiap keadaan, oleh karena itu terciptalah pelanggan yang menggunakan ulang layanan. Hal-hal yang perlu disiapkan dalam hal fasilitas antara lain:

- a) Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang menunjang

- b) Fungsi dan kondisi fasilitas yang ada
- c) Kemudahan pengoperasian fasilitas
- d) Kelengkapan alat-alat

Desain dan tata penempatan fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang di bentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas

Faktor yang mempengaruhi fasilitas seperti desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan persepsi pelanggan

- 1) Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang dan tempat
- 2) Setiap perusahaan jasa memerlukan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya
- 3) Sifat dan tujuan organisasi
- 4) Fleksibilitas, fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang maka resiko keuangan relatif besar
- 5) Biaya konstruksi dan operasional yang dapat dipengaruhi oleh fasilitas

- 6) Masyarakat dan lingkungan sekitar terutama di sekitar lingkungan fasilitas
- 7) Faktor estetis seperti kerapihan fasilitas jasa, sehingga akan menarik dan meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa

Fasilitas sebagai segala sesuatu yang telah disiapkan oleh perusahaan untuk pelanggannya agar dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan kepuasan dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan. Pemberian fasilitas mendapati peran penting dalam perkembangan perusahaan di masa yang akan datang. Itu sebabnya perusahaan perlu memberikan fasilitas sebaik-baiknya kepada pelanggan atau konsumennya. Dengan begitu perusahaan telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap pelanggan sehingga mendorong mereka agar tetap menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan setiap kali mereka membutuhkan jasa yang ada di perusahaan.

c. Dimensi Fasilitas

Menurut Tjiptono dalam Utari (2021), terdapat dimensi dalam fasilitas, yaitu:

- 1) Pertimbangan atau perencanaan spasial
- 2) Perencanaan ruang

- 3) Perlengkapan
- 4) Tata cahaya
- 5) Warna
- 6) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

d. Indikator yang mempengaruhi Fasilitas

Menurut Tjiptono, (2014) indikator fasilitas yaitu sebagai berikut:

1) Pertimbangan/perencanaan spasial

Seperti aspek proporsi, kenyamanan dan lain-lain dipertimbangkan. Sehingga dapat di kombinasikan serta dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pasien atau pengunjung

2) Perencanaan ruangan

Pada unsur ini mencakup pada interior dan arsitektur. Seperti penempatan perabotan perlengkapan yang ada dalam ruangan rumah sakit, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain

3) Perlengkapan dan perabot

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana dalam memberi kenyamanan pasien atau pengunjung. Perlengkapan dan perabot ini juga dapat digunakan sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur

pendukung bagi pengguna jasa. Selain itu fasilitas penunjang perlengkapan tersebut antara lain ialah toilet, *WiFi*, tempat duduk, televisi, monitor, *speaker*, *charger station*, AC dan lain lain.

4) Tata cahaya

Dengan memperhatikan warna sejenis, menjadikan aktivitas yang dilakukan dalam ruangan menjadi lebih baik serta dengan suasana yang diinginkan.

5) Warna

Warna juga dapat mempengaruhi tingkat efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior jasa perlu dilakukan dengan efek emosional dari warna yang dipilih

6) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk tanda yang digunakan untuk maksud tertentu.

4. Kepuasan Pasien

a. Definisi Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2018), Menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk produk atau jasa yang diterima, kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima).

Maka disimpulkan Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting dari sebuah kinerja perusahaan, karena dari kepuasan pelanggan dapat memberikan nilai tersendiri atas hasil kinerja perusahaan. Pada hakikatnya mempunyai kebutuhan untuk dihormati dan dihargai. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan merupakan tugas penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Sehingga, kepuasan pelanggan adalah tujuan pelayanan yang cukup penting, karena respons yang menyenangkan cenderung untuk diulang kembali. Jika kondisi ini dapat terwujud, maka suatu usaha atau unit kerja yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan pribadi atau masyarakat tidak akan pernah

kehilangan pelanggan. Zulfan Saam dan Sri Wayuni, Psikologi Keperawatan (2014).

Menurut Irawan mengatakan kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi dan akan merasa sangat puas jika harapan pelanggan tercapai Hadi Irawan, (2004). Sementara, menurut Pohan, (2007) kepuasan pasien adalah suatu tingkat pada perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah mereka bisa membandingkan dengan harapannya. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan yang senang dan lega yang dirasakan oleh pasiennya atas ketercapaiannya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkannya (Imbalo S. Pohan, 2007).

b. Aspek-aspek yang mempengaruhi Kepuasan menurut Purwanto, (2007):

- 1) Sikap penyambutan pasien oleh karyawan atau petugas layanan pada saat pertama kali pada saat pasien berkunjung untuk berobat ke rumah sakit
- 2) Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien meliputi apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi pelayanan

pada pasien, beserta seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien juga dengan kelangsungan perawatan pasien selama berada di rumah sakit

- 3) Prosedur administrasi yang berkaitan mulai dari pasien masuk rumah sakit, selama perawatan atau pengobatan berlangsung, sampai pasien keluar dari rumah sakit
- 4) Fasilitas umum seperti kualitas pelayanan, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien yang disediakan dan privasi indikator ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung ke rumah sakit

c. Indikator yang mempengaruhi Kepuasan Pasien

Ada tiga indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono, (2018) yaitu:

- 1) Kesesuaian harapan, merupakan suatu tingkat antara kinerja pelayanan atau produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang pelanggan rasakan
- 2) Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali menggunakan layanan jasa maupun pembelian ulang produk atau jasa terkait

3) Kesiediaan merekomendasi, merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan sebuah jasa atau produk yang telah dirasakannya untuk direkomendasikan kepada teman atau keluarga

Tujuan dari fasilitas adalah untuk mencapai tingkat kepuasan pasien atau pelanggan. Dengan begitu rumah sakit atau perusahaan telah menanamkan kesan baik terhadap konsumen sehingga mendorong pasien atau pelanggan agar selalu mau berhubungan dengan rumah sakit atau perusahaan tiap kali mereka membutuhkan jasa yang ada pada rumah sakit atau perusahaan. Fasilitas merupakan tolak ukur dari pelayanan yang diberikan, serta mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pasien atau pelanggan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Penulis/Judul/Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
1.	Fajar Alif Rahmatullah. Analisis pengaruh kualitas layanan, harga, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien (Studi pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa' Benowo) (2018)	Variabel X ₁ : Kualitas layanan Variabel X ₂ : Harga Variabel X ₃ : Fasilitas Variabel X ₄ : Lokasi	Pendekatan kuantitatif	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas layanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, <i>Customer Relationship</i>

No.	Penulis/Judul/Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
		Variabel Y: Kepuasan Pasien		<i>Management (CRM)</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rumah sakit.
2.	Asyraf Afthanorhan, Zainudin Awang, Norfadzilah Rashid, Hazimi Foziah and Puspa Liza Ghazali <i>Assessing the effects of service quality on customer satisfaction</i> (2018)	Variabel X: <i>Service Quality</i> Variabel Y: <i>Customer Satisfaction</i>	X: <i>The research methodology is carried out using a questionnaire survey distributed among 170 samples through simple random sampling</i> Y: <i>using a questionnaire survey distributed among 170 samples through simple random sampling</i>	<i>The research methodology is carried out using a questionnaire survey distributed among 170 samples through simple random sampling</i>
3.	Suyitno <i>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang)</i> (2018)	Variabel X ₁ : Kualitas Pelayanan Variabel X ₂ : Penetapan Harga Variabel X ₃ : Fasilitas Variabel Y: Kepuasan Pasien	X ₁ : Data diolah menggunakan regresi linier X ₂ : berganda dengan memanfaatkan <i>software</i> X ₃ : SPSS versi 11,5	Bahwa kualitas pelayanan, ketetapan harga dan fasilitas berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Disamping itu hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Malang.
4.	Rahmi Meutia <i>Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien Pukesmas Langsa Lama</i> (2019)	Variabel X ₁ : Kualitas Pelayanan Variabel X ₂ : Lokasi Variabel Y: Kepuasan Pasien	X ₁ : Metode penelitian kuantitatif X ₂ : dengan Metode analisis data	Hasil persamaan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (<i>tangible</i>), reliabilitas (<i>reliability</i>), daya tanggap

No.	Penulis/Judul/Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
				(<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>) serta lokasi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Langsa Lama.
5.	Anom Dwi Wahyuni. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada <i>Service dan Spare Part</i> Mobil PT. Nusantara Berlian Motor Pekanbaru (2019)	Variabel X ₁ : Kualitas Pelayanan Variabel X ₂ : Kualitas Produk Variabel Y: Kepuasan Pelanggan	Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif.	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6.	Rinda Pramadia dan Mauliza. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh (2019)	Variabel X: Kualitas Pelayanan Variabel Y: Kepuasan Peserta	Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif, dengan Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda.	1. Adanya pengaruh antara variabel kehandalan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh. 2. Variabel jaminan dan variabel bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh, hal ini disebabkan karena sebagian pasien masih merasa belum puas terhadap bukti fisik dan jaminan yang diberikan oleh BLUD Cut Nyak Dhien Meulaboh.
7.	Siti Maimunah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa	Variabel X ₁ : Kualitas Pelayanan Variabel X ₂ : Persepsi Harga	Teknik analisa data menggunakan analisa <i>Structural</i>	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan

No.	Penulis/Judul/Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen (2019)	Variabel X ₃ : Citra Rasa Variabel Y ₁ : Kepuasan Konsumen Variabel Y ₂ : Loyalitas Konsumen	<i>Equation Modelling</i> menggunakan Amos 16.	konsumen tetapi dapat mempengaruhi positif terhadap loyalitas konsumen
8.	Petrus Loo Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Rs. Insani Stabat (2020)	Variabel X ₁ : Kualitas Pelayanan Variabel X ₂ : Fasilitas Variabel Y: Kepuasan Pasien	Penelitian deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat.
9.	Lisneni Dewi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs (2021)	Variabel X: Kualitas Pelayanan Variabel Y: Kepuasan Pasien	Penelitian ini menggunakan metode <i>Literature Review</i> dengan mengambil sumber data dari database elektronik yaitu <i>Google Scholar</i> .	Ada 7 Artikel yang berpengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan BPJS dan 3 Artikel yang tidak ada pengaruh kenyamanan terhadap <i>Responsivitas</i> (daya tanggap) dan empati, variabel <i>tangible</i> (tampilan fisik) dan trust terhadap kepuasan pasien.
10.	Bagus Sudaryanto Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pasien Rawat Jalan pada bagian Pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas (2021)	Variabel X ₁ : Kualitas Pelayanan Variabel X ₂ : Fasilitas Variabel Y: Kepuasan Pasien	Jenis metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif	Diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.
11.	Salihin, Baharuddin, Ekafadly Jusuf, Ilham Shah Azikin, Muhammad Taufik and Akhmad Syarifuddin. <i>The Effect of Service Quality with Facilities on</i>	Variabel X ₁ : <i>Service Quality</i> Variabel X ₂ : <i>Facilities</i>	<i>This research was carried out at the Majene Regency Totoli Health Centre, using a</i>	<i>The study results showed that patient satisfaction at the Majene Regency Totoli Health Centre was influenced by the quality of service,</i>

No.	Penulis/Judul/Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Patient Satisfaction through the Image of Public Health Centre</i> (2023)	Variabel Y: <i>Patient Satisfaction</i>	Y: <i>causality design with a quantitative approach.</i>	<i>including continuity, fairness, ease of access, affordability, and quality</i>
12.	Roslinda Sagala Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Mandiri Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Medan (2022)	Variabel X: Kualitas Pelayanan Variabel Y: Kepuasan Pasien	X: Metode pengumpulan datanya melalui kuesioner dan dokumentasi, metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda.	Hasil uji F menunjukkan bahwa kehandalan, daya tanggap, percaya diri, bukti nyata dan empati mempunyai pengaruh yang simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, Hasil uji t menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, kepercayaan diri, bukti fisik dan empati berpengaruh secara parsial dan signifikan kepuasan pasien Nilai koefisien determinasi (<i>R Square</i>) sebesar 0,514 artinya kepuasan pasien rawat inap dapat dijelaskan oleh dimensi pelayanan kualitas (keandalan, daya tanggap, kepercayaan diri, bukti nyata dan empati) sebesar 51,4% sedangkan lainnya 48,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dapat dijelaskan.
13.	Ronny Walean, Shapely Ambalao, Marni Roring, Marselina Lay Rihi Pengaruh <i>Service Quality, Corporate Image dan Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang Dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i> di Rumah Sakit Advent Manado	Variabel X ₁ : <i>Service Quality</i> Variabel X ₂ : <i>Corporate Image</i> Variabel X ₃ : <i>Perceived Value</i>	X ₁ : Rancangan cross-sectional dengan menggunakan analisis Structural Equation Model (SEM) dengan SMART PLS	Hasil pengujian SMART PLS menemukan <i>service quality, corporate image dan perceived value</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i> . Selain itu <i>corporate image dan</i>

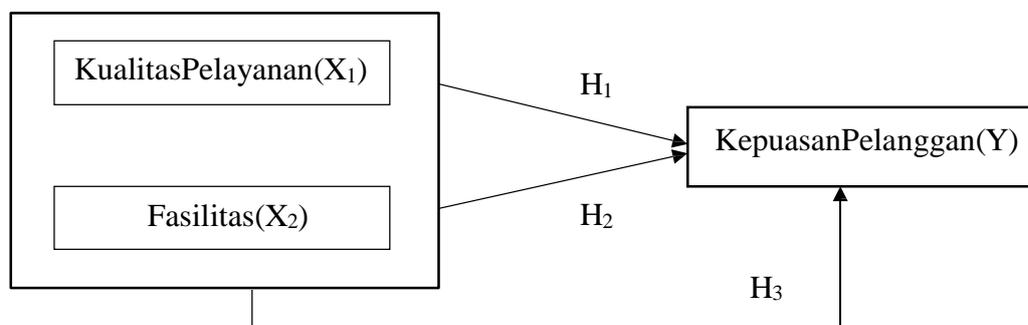
No.	Penulis/Judul/Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	(2022)	Variabel Z: <i>Customer Loyalty</i> Variabel Y: <i>Customer Satisfaction</i>		<i>perceived value</i> memberikan pengaruh signifikan terhadap <i>customer loyalty</i> . Sedangkan <i>service quality</i> tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap <i>customer loyalty</i>
14.	Afina Firda The positive impact of service quality, location, and situation on patient's satisfaction in hospital (2023)	Variabel X ₁ : <i>Service Quality</i> Variabel X ₂ : <i>Location</i> Variabel X ₃ : <i>Situation</i> Variabel Y: <i>Patient's Satisfaction</i>	Quantitative research The sampling method used in this research is non-probability sampling.	<i>Service quality has been proven to have a significant positive influence on patient satisfaction. If perceptions of service quality increase, patient satisfaction will also increase. Location was shown to have limited impact on patient satisfaction. Therefore, if the perception of the location decreases, this does not mean that patient satisfaction has decreased.</i>
15.	Zhao Chenyang The influence of service quality factors, service facilities and brand image on patient satisfaction at royal prima Medan hospital (2023)	Variabel X ₁ : <i>Service Quality</i> Variabel X ₂ : <i>Service Facilities</i> Variabel X ₃ : <i>Brand Image</i> Variabel Y: <i>Patient Satisfaction</i>	Cross-sectional quantitative research approach	<i>The results of partial and simultaneous tests, service quality variables, service facilities, and brand image have a positive and significant effect on patient satisfaction at Royal Prima Medan Hospital.</i>
16.	Ayu Yunita Wuryano, Widi Dewi, Yunus Handoko Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan pasien Di Klinik Bumdes Sehat Pati (2023)	Variabel X ₁ : Kualitas Pelayanan Variabel X ₂ : Fasilitas Kesehatan Variabel Y: Kepuasan Pasien	Kuantitatif dengan pendekatan survei.	Hasil penelitian menunjukkan: 1) kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dan

No.	Penulis/Judul/Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
				3) fasilitas kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
17.	Wahyu Thahara Kusumaning Putri, Moh. Agung Suroyanto Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY (2024)	Variabel X ₁ : Kualitas Pelayanan Variabel X ₂ : Fasilitas Variabel X ₃ : Lokasi Variabel Y: Kepuasan Pasien	X ₁ : <i>Non-probability sampling</i> . X ₂ : Data diambil menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala likert. Y: Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan <i>software SPSS</i> versi 25	Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien.
18.	Muhammad Qaisha Arbey, Purwadhi, Rian Andriani Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dokter Spesialis Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Studi Kasus Pada RS Eko Maulana Ali Kabupaten Bangka (2024)	Variabel X: Kualitas Pelayanan Variabel Y: Kepuasan Pasien	X: Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif	Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden pasien peserta BPJS di RS Eko Maulana Ali Kabupaten Bangka setuju bahwa kualitas pelayanan (Fasilitas, Kepedulian, Keandalan, Ketanggapan, Keilmuan) mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS di RS Eko Maulana Ali Kabupaten Bangka.

Sumber: Data di Olah 2024

C. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas (X_1) selanjutnya Fasilitas sebagai variabel bebas (X_2) serta yang bertindak sebagai variabel terikatnya adalah Kepuasan Pasien atau Pelanggan (Y). Maka, dari itu untuk menjelaskan masalah yang sedang diteliti, gambaran kerangka pemikiran secara sistematis dibuat sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

Sumber: Modifikasi penelitian dari Bagus Sudaryanto (2021), Fajar Alif Rahmatullah (2018), Salihin *et al.*, (2022), dan Roslinda Sagala (2022).

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum diperoleh dari fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data

Sugiyono, (2016). Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap konsumen, sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Layanan dikatakan berkualitas atau memuaskan ketika Layanan memenuhi kebutuhan pasien serta harapannya. Dijelaskan konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima indikator spesifik dari kinerja layanan. Menurut Kotler dan Keller, (2016) mengatakan bahwa ada beberapa indikator kualitas pelayanan: Keandalan (*reliability*), Dayatanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Wujud layanan (*tangibles*). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwasanya Kualitas pelayanan ialah keahlian untuk memuaskan kebutuhan yang diharapkan pasien, namun tergantung pada karakteristik dari jasa serta hal-hal yang dibuat oleh penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggan dari segi sikap yang baik, kecepatan, ketepatan dan kesesuaiandari apa yang diharapkan oleh pasien sehingga akan berdampak pada kepuasan pasien.

H₁ : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan dokter spesialis peserta BPJS Kesehatan di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun.

2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Fasilitas hal yang perlu diperhatikan, agar pelayanan jasa dapat disampaikan dengan baik oleh rumah sakit, adanya fasilitas yang lengkap diharapkan mampu menunjang pelayanan kesehatan pasien atau pelanggan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penyedia atau penjual jasa pelayanan untuk mendukung kenyamanan konsumen menandakan sesuai dengan harapan yang diinginkan atau hal yang akan melampaui harapan konsumen Dealisna Pantilu et., al (2018).

Meningkatkan fasilitas serta infrastruktur rumah sakit pun penting dilaksanakan demi mencegah munculnya gangguan saat penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas (Saputra, 2018). Oleh karena itu, Fasilitas harus hadir sebelum Layanan ditawarkan dalam rangka mendukung aktivitas saat pelayanan berlangsung yang hendak memberikan kepuasan kepada pasien (Miftakhul Jannah, 2019). Jika fasilitas Layanan tersedia dengan baik, layak serta Layanan yang optimal diberikan rumah sakit, pasien akan beranggapan dilayani secara bagus, maka tercapailah kepuasan pasien (Mulyono, 2019).

Berdasarkan pengertian di atas, fasilitas ialah keseluruhan faktor penunjang yang disediakan organisasi atau instansi untuk menciptakan nyaman, kelancaran hingga menjadi kepuasan bagi para pasien rumah sakit.

H₂: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan dokter spesialis peserta BPJS Kesehatan di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan yang baik kepada pasien agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain. Kualitas pelayanan merupakan senjata potensial untuk mengalahkan pesaing. Fasilitas merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien sehingga terjadinya peningkatan kunjungan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Petrus Loo yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada RS. Insani Stabat (2020) bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pesaing. Fasilitas merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien sehingga terjadinya peningkatan kunjungan pasien.

H₃ : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan dokter spesialis peserta BPJS Kesehatan di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun.