The Influence of Service Quality and Facilities on Inpatient Satisfaction at Assyifa Manna Hospital, South Bengkulu

by Jurnal Emak

Submission date: 03-Aug-2022 05:00AM (UTC-0400)
Submission ID: 1878380105
File name: 62._Aldizulfikar.pdf (706.16K)
Word count: 6028
Character count: 38618

JURNAL EMAK
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan
p-ISSN 2798-0499
e-ISSN 2798-0502

The Influence of Service Quality and Facilities on Inpatient Satisfaction at Assyifa Manna Hospital, South Bengkulu

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan

Aldizulfikar [1]; Eska Prima Monique Damarsiwi[2]; Nia Indriasari [3]
[1]Study Program of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
[2,3] Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Email: [1] aldizulfikar27 @gmail.com; [2] ds.monique@gmail.com; [3] Indriasari_nia@yahoo.com

How to Cite :
Aldizulfikar, A., Damarsiwi E.P.M., Indriasari, N. (2022). The Influence of Service Quality and Facilities on Inpatient Satisfaction at Assyifa Manna Hospital, South Bengkulu. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, *3*(2). DOI: https://doi.org/10.53697/emak.v3i2

ARTICLE HISTORY
Received [13 Mei 2022]
Revised [30 Juni 2022]
Accepted [18 Juli 2022]

KEYWORDS
Quality, Facility, Satisfaction of patient

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Lebih dari apa pun di seluruh dunia, periode sekarang dihantam oleh virus covid-19. Semakin meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan.Tujuan dalam peneilitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas Fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan Sakit Buah Surga Assyifa Bengkulu Selatan. Metode Analisis yang digunakan adalah metode Uji Validitas, Uji Rehabilitas, Uji Asumsi klasik, Regresi Linier Berganda, Kofesien Determensi dan Uji Hipotesis. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dengan nyeri Assyifa Bengkulu Selatan yang berjumlah 44 orang

Hasil dari penelitian menunjukkan Hasil Analisis regresi linier bergaanda yaitu Y = -1,086+ 0,335 X1 + 0,692 X2. Sehingga hal ini menggambarkan bahwa variabel x1 dan x2 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Nilai koefisien determinasi R square sebesar 0,986 . Hal ini berarti bahwa nilai kualitas (X1) dan fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 98,6% sedangkan 1,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Dari uji Abaikan Crobach yaitu 0,06 yang mana variabel kualitas dan fasilitas sangat dapat diandalkan terhadap kepuasan pasien hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien kualitas fasilitas dan pelayanan terhadap kinerja petugas diatas Abaikan Crobach yang telah ditentukan yaitu 0,736 dan 0,62. Hasil uji asumsi klasik nilai VIF dan toleransi kualitas fasilitas dan pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pasien terbukti dengan nilai VIF dan Toleransi baik di bawah/dibawah 10 maupun di atas 0,10

ABSTRACT

Health represent requirement of fundamental to society. More than anything else whole world a period now knocking over by virus of covid-19. Growing of level live society, hence progressively mount also society demand will the quality of kesehatan.Tujuan in this peneilitian that is to know influence of[is quality of Facility and service to satisfaction of patient take care of to stay with Pain of Assyifa Paradise Fruit of Bengkulu South. Method Analysis the used [is] method Test Validity, Test Rehabilitas, classic Test Assumption, Doubled Linear Regression, Kofesien Determensi and Test Hypothesis. Sampel in this research is patient take care of to stay with pain of Assyifa Bengkulu South amounting to 44 people

Result of from research showing Result of Analysis linear regression of bergaanda the is Y = - 1,086+ 0,335 X1 + 0,692 X2. so that this matter depict that variable of x1 and of x2

have an effect on signifikan to variable Y. Coefficient value of determinasi of R square equal to 0,986 . Matter this means that value quality of (X1) and facility (X2) have an effect on to satisfaction of patient (Y) equal to 98,6% while 1,4 % influenced by other variable which we do not is checked in research. Of Neglect test of Crobach that is 0,06 which variable is quality of and facility very reliable to satisfaction of this matter patient is proved with coefficient value is quality of facility and service to officer performance above Neglect of Crobach which have been specified by that is 0,736 and 0,62. Result of classic assumption test [of] value of VIF and of tolerance the quality of facility and service do not influence satisfaction of proved patient with value of VIF and of Tolerence both below/under 10 and above 0,10

PENDAHULUAN

Kesehatan pada saat ini menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Apalagi seluruh dunia pada masa sekarang sedang dilanda virus covid-19. Semakin meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pemerintah juga berupaya memberikan sarana kesehatan pada masyarakatnya dengan lebih baik. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pemeliharaan kesehatan, pencegahan penyakit, dan penyembuhan penyakit yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kasehatan untuk masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan kesehatan masyarakat. Rumah sakit merupakan lembaga yang berfungsi sosial, yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan bagi masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pasien yang memanfaatkannya. Membuat pasien puas hanya dapat dilakukan apabila rumah sakit berusaha memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pasien. Seiring dengan itu, perusahaan penyedia jasa kesehatan harus bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk mendapatkan konsumen yang akan memakai jasa pelayanannya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasakan puas, dan mereka akan nyaman dengan pelayanan yang diterimanya, bahkan akan menjadi pasien yang setia pada rumah sakit tersebut.

Menurut Goeth dan Davis (dalam Tjiptono, 2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pasien. Jadi kualitas pelayanan rumah sakit harus sesuai dengan harapan pasien.

Seperti halnya Rumah Sakit Assyifa yang merupakan rumah sakit swasta yang ada di Kabupaten Bengkulu Selatan. Rumah sakit kualitas pelayanannya sudah cukup memuaskan pasien tetapi masih ada beberapa perawat atau pegawai Rumah Sakit Assyifa yang tidak melayani pasien rawat inap dengan baik. Pada masa sekarang yaitu sejak adanya virus covid-19 ini keluarga pasien merasa kepuasan dalam pelayanan agak sedikit berkurang dikarenakan perawat takut kalau pasien atau keluarga pasien terpapar virus corona.

Fasilitas yang ada di rumah sakit sudah cukup memadai dalam hal ruangan serta kebutuhan pasien selama dalam ruangan sesuai dengan kelasnya masing-masing. Fasilitas sarana dan prasarana seperti tempat parkir motor masih sangat belum memadai. Masih banyak keluarga pasien rawat inap yang meletakkan kendaraannya tidak beraturan karena lahan parkir untuk kendaraan roda dua belum memungkinkan. Kemudian satpam Rumah Sakit Assyifa hanya bertugas menjaga pintu gerbang masuk tanpa memperhatikan kendaraan-kendaraan keluarga pasien.

JURNAL EMAK
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan
p-ISSN 2798-0499
e-ISSN 2798-0502

Rumah Sakit Assyifa juga harus memiliki sarana dan fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memadai, baik dari konstruksi fisik bangunan, peralatan, sumber daya manusia maupun pengelolaannya dan juga perlu mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting bagi pasien. Rumah sakit perlu memperhatikan dan memiliki fasilitas yang lengkap yang dibutuhkan dalam segala tindakan medis. Dengan memenuhi kebutuhan pasien maka akan berdampak baik kepada pihak rumah sakit, sehingga pasien merasa puas akan kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit.

LANDASAN TEORI

Manajemen Pemasaran

Kata "manajemen" sering di artikan sebagai sebuah proses rangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan (controlling) yang dilakukan untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditentukan sebelumnya, di dalam suatu perusahaan manajemen mempunyai arti penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Berikut pengertian manajemen pemasaran menurut Priansa, (2017:4) menjelaskan manajemen pemasaran ialah suatu upaya manusia untuk mencapai hasil pertukaran yang diinginkan dan membangun hubungan yang erat dengan konsumen dengan cara yang menguntungkan bagi perusahaan.

Pengertian lain juga dikemukakan Sumarni (dalam Sunyoto, 2014:221) yang mengatakan bahwa manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas progam yang dirancang untuk menciptakan, membentuk, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran organisasi.

"(Marketing Manajement is the planning, direction and control of the entire marketing activity of a firm or division of a firm) manajemen pemasaran ialah merencanakan, pengarahan dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran (Shultz dalam Manap, 2016:79)".

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan manajemen pemasaran ialah alat analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian progam yang dirancang untuk melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yaitu merencanakan, membangun, mengendalikan, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan sasaran pasar dalam rangka menyampaikan kualitas pelayanan dan mencapai tujuan utama perusahaan dari pihak produsen ke konsumen yaitu memperoleh laba.

Kualitas pelayanan

Menurut Goeth dan Davis (dalam Tjiptono 2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kemudian menurut Kotler (2010:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang

dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pasien, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pasien merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125)

mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pasien. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pasien. Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi Kualitas Jasa menurut Parasuraman dalam

Tjiptono & Chandra (2016:125), jasa yang diharapkan (*Expected Service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (Perceived Service).

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:150) mengidentifikasikan 5 Gap (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan Jasa yang diperlukan dalam pelayanan jasa, kelima gap tersebut adalah:

1. Kesenjangan antara Harapan Pasien dan Persepsi Manajemen (*Knowledge Gap*)
2. Kesenjangan antara Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pasien dan Spesifikasi Kualitas Jasa (*Standard Gap*)
3. Kesenjangan Spesifikasi kualitas Jasa dan penyampaian Jasa (*Delivery Gap*)
4. Kesenjangan antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (*Communication Gap*)
5. Kesenjangan antara Jasa yang dipersepsikan dan Jasa yang di Harapkan (*Service Gap*)

Adapun Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan Menurut Lupiyoadi & Hamdani (2010) mengatakan terdapat empat

pengaruh kualitas pelayanan, antara lain:

a. Contractor yaitu tamu berinteraksi langsung dengan konsumen dalam frekuensi yang cukup sering dan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen.
b. Modiefier yaitu tamu tidak secara langsung mempengaruhi konsumen tetapi cukup sering berhubungan dengan konsumen lain
c. Influencer yaitu mempengaruhi konsumen tetapi cuku untuk membeli tetapi secara tidak langsung kontak dengan pembeli
d. Isolated yaitu tamu tidak secara langsung ikut serta dalam bauran pemasaran dan juga tidak sering bertemu dengan konsumen. Partisipan yang berfungsi sebagai penyedia jasa mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan.

Sedangkan Barata (2017) menjabarkan ada faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

a. Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Adapun faktor yang mempengaruhinya antara lain; pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, dan pola intensif.
b. Kualitas layanan eksternal Mengenai kualitas layanan kepada konsumen, adapun faktor yang dapat mempengaruhinya antara lain; pola layanan dan tata cara penyediaan atau pembentukan jasa tertentu, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, pola layanan dalam penyampaian jasa.

Untuk mengetahui kualitas yang ditawarkan perusahaan itu baik, maka pasien perlu menilai mutu jasa tersebut. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Bery dalam buku Tjiptono (2011:99), terdapat beberapa dimensi pengukuran yang dijadikan indikator untuk menilai mutu jasa yaitu:

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

   Bukti langsung meliputi penampakan dari fasilitas meliputi gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Sebuah perusahaan yang mempunyai fasilitas yang lengkap serta gedung yang memadai akan mempengaruhi evaluasi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Konsumen selalu mencoba untuk menilai suatu pelayanan atau servis jasa sebelum mereka membeli, mereka tidak mampu untuk melihat jasa itu sendiri, mereka akan mendasarkan penilaian mereka terhadap semua benda-benda yang berasosiasi dengan jasa itu sendiri.

b. Keandalan (*Reliability*)

   Kehandalan menunjukkan seberapa jauh penyedia jasa sanggup memberikan pelayanan atau jasa sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Dalam mencari dan menerima informasi kecepatan tergantung dari kemampuan teknologi peralatan yang digunakan untuk mengakses sumber informasi. Secara sadar atau tidak sadar budaya kerja dan budaya komunikasi sudah sangat bergantung kepada teknologi yang dapat memberikan hasil yang cepat dan akurat. Reliability bukan hanya sangat penting untuk masalah-masalah yang sangat besar,seperti penangganan barang yang hilang, karyawan kantor pos akan menanyakan nomor resi pengiriman kepada pasien, jika terjadi kesalahan oleh pihak karyawan pos Indonesia,entah itu saat dijalan mobil kantor posnya terjadi kecelakaan, gempa, dan lain-lain, maka karyawan pos Indonesia akan bertanggung jawab atas hilangnya uang tersebut,dan jika pasiennya salah

JURNAL EMAK
p-ISSN 2798-0499
e-ISSN 2798-0502
Penerbit ADM
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

membuat alamat, maka karyawan kantor pos akan mengembalikan uang tersebut kepada pasien. Tapi seringkali jasa yang kecil pun merupakan hal yang penting untuk konsumen dalam memberikan evaluasi apakah suatu jasa berkualitas tinggi atau rendah. Akibat dari pelayanan yang jelek, perusahaan akan menerima publikasi yang negatif dan hal itu menyebabkan berkurangnya konsumen yang akan membeli jasa dikemudian hari.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Daya Tanggap, menunjukkan kemauan dan komitmen dari penyedia jasa untuk membantu pasien dalam memberikan jasa pada waktu yang tepat. Antrian yang panjang selalu merupakan hal yang sering dikeluhkan oleh konsumen. Responsiveness bukan hanya menyangkut dari cepatnya suatu pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari penyedia jasa atau karyawan dalam membantu konsumen.

d. Jaminan (*Assurance*)
Jaminan meliputi, *courtesy, credibility* (kredibilitas) dan *security* (keamanan). Kompetensi terdiri dari keahlian dan pengetahuan dari para karyawan dalam memberikan pelayanan. Courtesy, meliputi kesopanan dan keramahan dari karyawan terhadap konsumen. Kredibilitas menyangkut reputasi suatu perusahaan.

e. Empati (*Emphaty*)
Empati, meliputi *acces, communication*, dan *under standing customer*. Kemampuan berkomunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan akan memberikan dampak positif dari penilaian konsumen. yang perlu diperhatikan lagi adalah mengerti keinginan konsumen, hal ini tidak boleh diremehkan.

Fasilitas

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:184) fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfir yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pasien. Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu kualitas pelayanan atau layanan jasa. Dalam fasilitas layanan jasa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain : kebersihan, kerapian fasilitas, dan kelengkapan perlengkapan yang ditawarkan. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas segala sesuatu yang disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman.

Pengertian fasilitas menurut Sulistiyono (2012) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan–perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas– aktivitasnya atau kegiatan–kegiatannya, sehingga kebutuhan- kebutuhan tamu dapat terpenuhi. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pasien memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pasien pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba.

Menurut Tjiptono (2016: 46- 48) indikator fasilitas ada lima, yaitu :

a. Pertimbangan/perencanaan spasial
Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain–lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b. Perencanaan ruang
Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahannya.

c. Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pasien. Yang dimaksud dengan perlengkapan dalam penelitian ini seperti: ketersediaan listrik, meja atau kursi, internet hot spot area, lukisan atau bacaan, peralatan tulis dan lain-lain.

d. Tata cahaya dan warna
   Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.
e. Unsur pendukung
   Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton televisi, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

Kepuasan Pasien/Pasien

Menurut Kotler dan Amstrong (2012: 177) kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) kualitas pelayanan yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka pasien tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, namun apabila kinerja kualitas pelayanan melampaui harapan, maka pasien akan merasa gembira dan sangat puas.

Sedangkan Pohan (2011) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya Engel dalam Tjiptono dan Chandra (2011:292) menyatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pasien. Dari definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan suatu pemenuhan harapan. Pasien dapat dikatakan puas dengan pelayanan yang diberikan apabila harapan pasien akan pelayanan diberikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Dalam industri jasa, kepuasan pasien diukur dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan perusahaan.

Menurut Wood (2013:6) terdapat empat macam harapan konsumen, yaitu :

a. *Equitable performance* merupakan penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima atas pengorbanan dalam memperoleh jasa yang ditawarkan.
b. *Ideal performance* merupakan tingkat kerja optimum yang diharapkan konsumen.
c. *Expected performance* merupakan tingkat kinerja yang diperkirakan atau yang paling diharapkan konsumen.
d. *Adequate expectation* merupakan tingkat kinerja jasa terendah yang dapat ditoleransi oleh konsumen.

Namun pernyataan yang tidak dapat ditolak bahwa seiring bertambahnya informasi dan pengalaman yang didapatnya harapan konsumen dapat berubah dari waktu ke waktu. Oleh karena itu setiap penyedia jasa harus mampu memahami dan merespon harapanharapan dari konsumen. Konsumen akan memberikan tanggapan emosional atau respon yang mencerminkan harapan yang dibangunnya.

Identifikasi kepuasan berdasarkan harapan dan nilai yang dicapai konsumen :

JURNAL EMAK
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan
p-ISSN 2798-0499
e-ISSN 2798-0502

1. Nilai atau hasil dari pilihan konsumen yang diperoleh melebihi harapannya artinya konsumen sangat puas.
2. Nilai atau hasil dari pilihan konsumen yang diperoleh sesuai harapannya, artinya konsumen puas.
3. Nilai atau hasil dari pilihan konsumen yang diperoleh tidak sesuai harapannya, artinya konsumen tidak puas.

Nilai merupakan hasil yang dirasakan konsumen setelah menggunakan layanan jasa yang diberikan perusahaan. Nilai yang dapat berupa perasaan yang dirasakan konsumen setelah memperoleh layanan. Dari hasil identifikasi harapan-harapan konsumen akan menjadi acuan yang membantu penyedia jasa dalam pengambilan keputusan. Apabila hasil yang dicapai dari kualitas pelayanan atau jasa dapat mencapai atau melebihi harapan maka dapat dikatakan bahwa pasien puas. Namun apabila hasil yang dicapai tidak dapat memenuhi harapan konsumen artinya kepuasan konsumen belum tercapai, dari respon tersebut dapat dijadikan pertimbangan bagi peruhaan untuk melakukan perbaikan dalam mengoptimalkan kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono (2016:148) mengukur kepuasan konsumen menggunakan metode survai terdapat 4 cara, yaitu sebagai berikut :

1. *Directly reported satisfaction,* yaitu pengukuran secara langsung melalui wawancara atau bertanya langsung kepada pasien.
2. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut besarnya harapan pasien terhadap atribut tertentu dan besarnya manfaat yang diterima pasien.
3. *Problem analysis,* yaitu pasien yang dijadikan responden diminta mengungkapkan masalah yang dihadapi dengan penawaran perusahaan dan saran-saran untuk perbaikan perusahaan.
4. *Importance-performance analysis*, yaitu responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen.

Mangkunegara (2013) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas
   Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas
   Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiappegawai itu masing-masing.
3. Pelaksanaan Tugas
   Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melaksanakan kerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab
   Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2010) aspek-aspek kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Hasil kerja, bagaimana seseorang itu mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya.
2. Kedisiplinan yaitu ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan waktu yang dibutuhkan.
3. Tanggung jawab dan kerja sama, bagaimana seseorang bisa bekerja dengan baik walaupun dalam dengan ada tidaknya pengawasan.

Menurut Riani (2013) tiga dimensi kinerja yang perlu dimasukkan kedalam penilaian prestasi kerja, yaitu:

1. Tingkat disiplin karyawan sebagai suatu bentuk pemenuhan kebutuhan organisasi untuk menahan orang-orang didalam organisasi, yang dijabarkan kedalam penilaian ketidakhadiran, keterlambatan dan lama waktu kerja

2. Tingkat kemampuan karyawan sebagai suatu bentuk pemenuhan kebutuhan organisasi untuk memperoleh hasil penyelesaian tugas yang terandalkan, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas kerja yang harus dicapai oleh karyawan.

Perilaku-perilaku inovatif dan spontan diluar persyaratanpersyaratan tugas formal untuk meningkatkan efektivitas organisasi antara lain dalam bentuk kerjasama, tindakan protektif, gagasangagasan yang konstruktif dan kreatif, pelatihan diri, serta sikapsikap lain yang menguntungkan organisasi.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2018:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jenis sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia.

Regresi linier berganda adalah metode untuk mempelajari suatu kejadian yang dipengaruhi lebih dari satu variabel. Menurut Kuncoro (2013: 241) Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikat, dan variabel bebas lebih dari satu. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja
a = Konstanta
X1 = Kualitas pelayanan
X2 = Fasilitas
e = Faktor pengganggu (Error)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linear berganda

Untuk mempermudah perhitungan regresi dari data yang cukup banyak maka dalam penelitian ini diselesaikan dengan bantuan perangkat lunak (*software)* komputer program SPSS 16. Hasil pengujian terhadap model regresi berganda terhadap variabel Kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan yang mempengaruhi kepuasan pasien dilihat dalam tabel 9 berikut:

Tabel 1. Hasil uji Regresi Linear

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	-1.086	2.358		-.460	.646
	Kualitaslayanan	.335	.119	.247	2.824	.006
	Fasilitas	.692	.083	.727	8.317	.000

a. Dependent Variable: kepuasanpasien

JURNAL EMAK
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan
p-ISSN 2798-0499
e-ISSN 2798-0502

Dari hasil penghitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 16.0 pada tabel 1 maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = -1{,}086 + 0{,}335\ X_1 + 0{,}692\ X_2$$

Persamaan dari regresi linear bergaanda tersebut adalah

1. Nilai konstanta 1,086 yang mempunyai arti bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) dianggap sama dengan nol (0) maka variabel kepuasan pasien (Y) akan tetap sebesar 1,086
2. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) Nilai koefisien kualitas pelayanan ($X_{1)}$ adalah sebesar 0,335 dengan asumsi apabila x_1 mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka kepuasan pasien (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,335 dengan T hitung sebesar 2,824 lebih besar daripada t tabel yaitu 1,991. Jadi kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien.
3. Pengaruh fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)
   Nilai Koefisien regresi variabel fasilitas adalah sebesar 0,692 dengan asumsi apabila fasilitas (X2) mengalami peningkatan sebesar satu-satuan maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,692 dengan t hitung sebesar 8.317 lebih besar daripada t tabel yaitu sebesar 1,991. Jadi fasilitas lebih berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien Assyifa Manna Bengkulu Selatan.

Hasil Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R yang rendah adalah kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel indenpenden memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Berdasarkan uji R^2 yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.986[a]	.972	.971	1.920

a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitaslayanan

Berdasarkan tabel 2 untuk nilai koefisien determinasi menggunakan model *R Square*. Dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari *R square* sebesar 0,972. Hal ini berarti bahwa nilai kualitas pelayanan (X1) dan nilai fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 97,2 % sedangkan sisanya 2,8 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji F (simultan)

Menurut pardede dan Manurung (2014;28) uji F dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Y). jika variabel bebas memiliki simultan dengan variabel terikatnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel 11 berikut :

Tabel 3. Hasil uji f (simultan)
ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8562.534	2	4281.267	482.367	.000[a]
	Residual	683.416	77	8.876		
	Total	9245.950	79			

a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitaslayanan
b. Dependent Variable: kepuasanpasien

Dari tabel 3. tersebut diatas bahwa nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Karena tingkat signifikansi dibawah 0,05 menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan. Untuk variabel X1 dan X2 f hitung > f tabel yaitu 482,367 > 3,32. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel berpengaruh simultan terhadap variabel y yaitu kepuasan pasien.

Pengujian Hipotesis secara partial (Uji T)

Hasil pengujian hipotesis uji t dengan menggunakan SPSS 16.0 dapat dilihat dengan tabel 4.

Tabel 4. Hasil uji Partial (T)
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.086	2.358		-.460	.646
	Kualitaslayanan	.335	.119	.247	2.824	.006
	Fasilitas	.692	.083	.727	8.317	.000

a. Dependent Variable: kepuasanpasien

Dari hasil penghitungan Dengan menggunakan SPSS 16.0 dapat dijelaskan bahwa:

1. Variabel Kualitas pelayanan (X1)
   Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi 0,00 < 0,05. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan. T hitung pada kualitas pelayanan sebesar 2,824 lebih kecil daripada t tabel yaitu 1,991. Dapat kita simpulkan bahwa t hitung pada spss berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien.
2. Variabel Fasilitas (X2)
   Hasil pengujian untuk variabel fasilitas menunjukkan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Karena nilai signifikansi fasilitas lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan. T hitung lebih besar daripada t tabel yaitu sebesar 8,317 > 1,991. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien yang ada di rumah sakit asyyifa Manna Bengkulu selatan.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pasien di Rumah sakit Assyifa Manna

JURNAL EMAK
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan
p-ISSN 2798-0499
e-ISSN 2798-0502

Kabupaten Bengkulu Selatan dengan nilai Berdasarkan analisis dengan menggunakan SPSS 16. Hasil pengujian analisis regresi berganda, uji determinasi dan uji hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil analisis regresi linear berganda, uji determinasi dan uji hipotesis.

Variabel	Nilai Koef	Standard Error	R Square	Sig.	Keterangan
Persama an : Y = -1 ,086+ 0,335 X_1 + 0, 692 X_2					
Kualitas pelayanan	0,335	0,119		0,006	Tidak Signifikan
Fasilitas	0,692	0,083		0,000	Signifikan
Uji F				0,000	Signifikan
Determinasi			0,986		98,6%

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu selatan, karena Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan.

Hal ini terlihat bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan. Maka direktur rumah sakit Assyifa manna Bengkulu perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang ada.

Berdasarkan uji Partial (uji T) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien yaitu t hitung sebesar 2,824 dan t tabel sebesar 1,991. Konsep kualitas pelayanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit, karena apabila pasien merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi konsumen yang loyal (Ukudi,2007:215).

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji penelitian menggunakan uji t dan uji f serta regresi linear berganda variabel fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil uji t hitung sebesar 8,317 dan t tabel sebesar 1,991 yang berarti fasilitas berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian untuk variabel fasilitas pada uji partial (T) menunjukkan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Karena nilai signifikansi fasilitas lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan.

Hasil yang telah dipaparkan tersebut pada penelitian tersebut diketahui bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, berdasarkan nilai koefisien regresi yang sebesar 0,986 dapat dipahami bahwa variabel fasilitas sedikit pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, semakin tinggi pengaruh variabel fasilitas yang ada, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Meskipun fasilitas memiliki hubungan yang positif, tetapi diketahui bahwa fasilitas secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kepuasan yang didapat oleh pasien yang nantinya akan memajukan perkembangan rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu selatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil Analisis regresi linear bergaanda tersebut adalah Y = 6,655+ 0,054 X1 + 0,794 X2 , hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y) di rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan.
2. Besarnya nilai koefisien determinasi dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari R square sebesar 0,986. Hal ini berarti bahwa nilai kualitas pelayanan (X1) dan nilai fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 98,6% sedangkan sisanya 1,4 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Hasil uji t pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa secara partial kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan
4. Hasil uji f pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh secara simultan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan.

Saran

1. Bagi Perusahaan

   Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan variabel yang memberikan sumbangan paling rendah dibandingkan variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien Rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan. Responden menilai bahwa fasilitas ban merk Dunlop dan forceum kurang sesuai dengan kualitas yang ditawarkan. Maka dari itu penulis menyarankan untuk meningkatkan lagi keunggulan-keunggulan yang dimiliki dengan terus melakukan inovasi-inovasi untuk perkembangan dan kesempurnaan kualitas pelayanannya di masa yang mendatang.
2. Peneliti Selanjutnya

   Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti kepuasan pasien, misalnya kulitas kualitas pelayanan, motivasi untuk membeli, fasilitas dan kemasan kualitas pelayanan melalui wawancara mendalam terhadap pasien, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi dari pada angket yang jawabannya telah tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

Bangun, Wilson, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Erlangga, Bandung

Barata, Atep Adya. 2017. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Donni Priansa. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta

Ghozali, Imam. (2015). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Irawanto, Tito, and Ida Ayu Made Er Meytha Gayatri. "hubungan dan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien pada PT. Hutama tour dan travel kota bengkulu." ekombis review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012 (terj. Alex S). Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia.Jilid 1 dan 2.Jakarta : Erlangga

Kuncoro, Mudrajad. (2013). Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 3. Jakarta: Erlangga.

Liberty Offset.

Lupiyoadi dan Hamdani.2010. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Manap, Abdul. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.

Mangkunegara, P. A. 2010. Perilaku Dan Budaya Organisasi. Bandung: PT Refika Aditama.

Mangkunegara, P.A. 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Nela Puspita Sari, Karona Cahya Susena, & Nia Indriasari. (2020). Measuring the Level of Community Satisfaction with Government Services in Pino Raya District, South Bengkulu Regency. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, *1*(4), 259–271.

Pohan, I. 2011, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan, Penerbit EGC, Jakarta.

Prasojo Aji, Aliami Sri dan Ernestivita. 2017. "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut". Jurnal. Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Priyatno, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: Andi Offset.

Putra, hadi. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Sungai Rumbai". Jurnal . Universitas Putra Indonesia" YPTK" Padang.

Putri Islamiyah Dian , dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada rumah sakit Fatma Medika Gresik". Madura: Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tonojoyo Madura.

Riani, Asri Laksmi. 2013. Manajemen Sumber daya Manusia Masa Kini. Graha Ilmu. Yogjakarta

Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung.

Sulastiyono, A. 2012. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung : Alfabeta

Sunyoto, Danang. 2014. Teori, Kuisioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Supriyanto, Yuda, and Harry Soesanto. Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2012.

Swastha, Basu dan Irawan. 2008. Manajemen Pemasaran Modern.Yogyakarta:

Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction, Edisi Keempat. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran, Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi. Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa, Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Umar, Husein. 2003. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wood, Julia T. 2013. Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian. Edisi 6. Jakarta : Salemba Humanika.

The Influence of Service Quality and Facilities on Inpatient Satisfaction at Assyifa Manna Hospital, South Bengkulu

ORIGINALITY REPORT

23%	23%	13%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	aderismanto01.files.wordpress.com Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Warmadewa Student Paper	1%
3	ml.scribd.com Internet Source	1%
4	ojs.stie-assholeh.ac.id Internet Source	1%
5	ngampus-dulu.blogspot.com Internet Source	1%
6	nisa-ertika-sari-fisip17.web.unair.ac.id Internet Source	1%
7	hesti-sakurata.blogspot.com Internet Source	1%
8	jurnal.ipem.ac.id Internet Source	1%
9	edoc.site Internet Source	1%

10	www.kumpulanpengertian.com Internet Source	1 %
11	dspace.uc.ac.id Internet Source	1 %
12	Susanto Susanto. "STRATEGI PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG", Solusi, 2020 Publication	1 %
13	www.embiss.com Internet Source	1 %
14	docshare.tips Internet Source	1 %
15	andaners.wordpress.com Internet Source	1 %
16	didikkalila.blogspot.com Internet Source	1 %
17	dokumen.tips Internet Source	1 %
18	repo.stkippgri-bkl.ac.id Internet Source	1 %
19	www.ejournal.warmadewa.ac.id Internet Source	1 %
20	ejournal.stienusa.ac.id Internet Source	1 %

21	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	1 %
22	journal.umpr.ac.id Internet Source	1 %
23	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	1 %
24	phuutiefitrianarwisman.blogspot.com Internet Source	1 %
25	cocoalmuhibb.blogspot.com Internet Source	1 %
26	Submitted to Universitas PGRI Madiun Student Paper	<1 %
27	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 27 words
Exclude bibliography	On		