PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS AJUNG JEMBER

Novita Kumala Sari, Bayu Wijayantini, Haris Hermawan
Universitas Muhammadiyah Jember
Nkumala70@yahoo.com

ABSTRAK

Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kedokteran, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ajung Jember bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang sudah menjalani rawat inap minimal 1 × 24 jam. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan non probability sampling, sedangkan penentuan pengambilan jumlah responden (sampel) dilakukan melalui teknik accidental sampling atau sampling kebetulan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada responden, yaitu pasien rawat inap di puskesmas ajung jember sebanyak 80 orang (sampel). Teknik analisis data yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan, fasilitas dan lokasi masing-masing berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah terbukti kebenarannya.

***Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Konsumen.*

ABSTRACT

Along with the increasing awareness of the importance of health for the community, and the rapid development of medical technology, it is a demand for quality health services in order to meet basic needs of society. The research entitled The Influences Of Service Quality, Facilities And Location To Satisfaction Of Inpatient Patient At Puskesmas Ajung Jember Public Health Center aims to know the influence of service quality, facility and location on partial patient satisfaction. The population in this study were all inpatients who had undergone hospitalization at least 1 × 24 hours. Sampling technique used is with non probability sampling, while determination of the number of respondents (samples) is done through accidental sampling technique or accidental sampling. The data used in this study is primary data obtained through the distribution of questionnaires on respondents, namely inpatients at Puskesmas Ajung Jember as many as 80 people (sample). Data analysis technique is using multiple linear regression analysis. The results showed that all independent variables consisting of service quality, facilities and location respectively significantly partially to the satisfaction of inpatients is proven true.

***Key words**: Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa Perhotelan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, seperti Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan

pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik. Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kedokteran, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta akan menjadi pelanggan tetap atau loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan Afriadi (2016) semakin menguatkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Lengkapnya fasilitas dan tenaga kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, karena jika salah satu fasilitas dan tenaga kerja kurang, maka Puskesmas Ajung Jember akan kesulitan untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya dalam menangani pasien. Penelitian yang dilakukan Haryanto (2013) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Hal ini mengharuskan Puskesmas Ajung Jember selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mempunyai strategi pemasaran yang tepat yaitu dengan meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanannya

Selain meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan jasa juga perlu memikirkan lokasi. Lokasi yang strategis dan mudah di akses oleh para konsumen juga berpengaruh terhadap keinginan atau minat konsumen untuk menggunakan jasa puskesmas, jika lokasi puskesmas sangat susah di jangkau maka konsumen akan lebih memilih puskesmas yang lebih mudah jangkauannya agar konsumen atau pasien yang sakit tidak terlambat untuk di lakukan penanganan. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar. Penelitian Dulkhatif, Haryono dan Warso (2016) membuktikan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jika pelanggan sudah loyal itu artinya konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang sudah dirasakan. Lokasi yang strategis akan memudahkan konsumen untuk mengunjungi perusahaan, sehingga konsumen merasa puas dan akan kembali menggunakan layanan jasa.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember ?
3. Apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inapdi Puskesmas Ajung Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inapdi Puskesmas Ajung Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien rawat inapdi Puskesmas Ajung Jember.

Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkaitan yaitu :

1. Bagi Puskesmas
   Dengan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Puskesmas Ajung Jember dalam meningkatkan kepuasan pasien.
2. Bagi peneliti
   Sebagai bahan masukan bagi para peneliti yang akan mengadakan penelitian lebih mendalam tentang kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di bidang jasa Puskesmas seperti fasilitas dan lokasinya.
3. Bagi konsumen dan pembaca
   Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang kepuasan pasien.

Landasan Teori

Pengertian Pemasaran

Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial di mana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain (Kotler dan Keller, 2009). Dari uraian diatas secara umum, pengertian pemasaran adalah kegiatan pemasaran untuk menjalankan bisnis guna memenuhi kebutuhan pasar dengan barang dan atau jasa, menetapkan harga, mendistribusikan, serta mempromosikannya melalui proses pertukaran agar memuaskan konsumen dan mencapai tujuan perusahaan.

Jasa

Menurut Kotler yang dikutip oleh Hurriyati (2010) menyatakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa jasa adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau rasakan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap pelayanan suatu perusahaan. Jika yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jadi, Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen.

Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya (Yunus & Budianto, 2016).

Lokasi

Lokasi berpengaruh terhadap dimensi-dimensi pemasaran strategi, seperti *fleksibilitas*, *competitive positioning*, manajemen permintaan dan fokus strategis

(Tjiptono, 2007). Menurut Lupiyoadi (2013) menyatakan lokasi berarti berhubungan dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi atau kegiatannya.

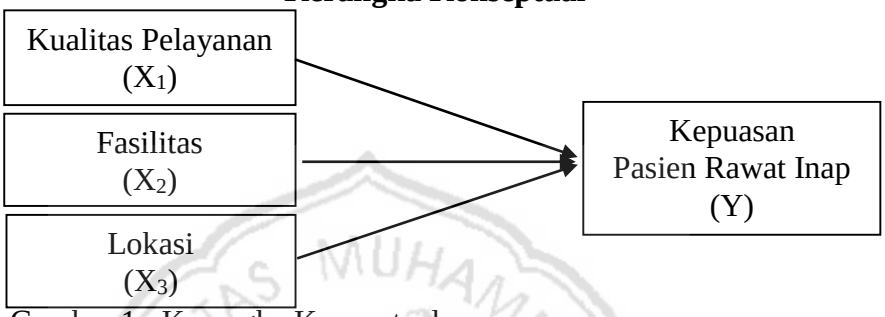
Kepuasan Konsumen

Definisi kepuasan konsumen menurut Kotler dan keller (2009) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (prestasi kerja) yang diharapkan.

Kerangka Konseptual

Kerangka berikut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Kerangka Konseptual



Gambar 1 : Kerangka Konseptual

Hipotesis penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember.

H2: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember.

H3: Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jika dilihat dari variabelnya yaitu variabel bebas dan terikat, maka desain penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas bertujuan mengukur kekuatan hubungan antara variabel bebas dan terikatnya. Dengan kata lain penelitian kausalitas mempertanyakan masalah sebab akibat (Kuncoro, 2009).

Jenis dan Sumber Data

Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Ghozali, 2013). Data primer yang ada dalam penelitian ini adalah data-data dari kuisioner yang sudah disebarkan kepada responden (Pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember).

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Ghozali, 2013). Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya

dengan materi kajian yaitu Kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan pelanggan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek dan obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014), Menurut Roscoe dalam (Sugiyono, 2014) menjelaskan bahwa bila penelitian akan melakukan analisis multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Penelitian ini menggunakan 4 variabel dan menggunakan faktor kali angka 20, maka jumlah sampel penelitian ini ditetapkan sebesar 4 x 20 = 80 respoden. Alasan peneliti mengambil angka 20 karena variabel yang berjumlah 4 harus dikalikan 20 agar mendekati 100 sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam peneliti ini adalah Wawancara, Kuesioner dan Studi Pustaka

Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran indikator dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut (Sugiyono, 2014) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert umumnya menggunakan 5 angka penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Skor 1 : Tidak Setuju (TS)
2. Skor 2 : Kurang Setuju (KS)
3. Skor 3 : Normal (N)
4. Skor 4 : Setuju (S)
5. Skor 5 : Sangat Setuju (SS)

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Priyatno, 2016). Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r hitung (correlation item total correlation) dengan nilai r tabel (n-2). Dalam penelitian ini df yang digunakan adalah 80-2=78 dengan nilai signifikansi < 0,05 Maka menghasilkan nilai r tabel, 0.2199. Jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan uji validitas korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel

menunjukan hasil yang valid, karena $r_{hitung} > r_{table}$ dan nilai signifikansi < 0,05. Sehingga kesimpulannya bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas Data

Tabel 1 Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Alpha Hitung	Standar Alpha	Keterangan
1	Kualitas Layanan (X1)	0,888	0,60	Reliabel
2	Fasilitas (X2)	0,842	0,60	Reliabel
3	Lokasi (X3)	0,860	0,60	Reliabel
4	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,883	0,60	Reliabel

Sumber : data primer diolah 2018

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang baik untuk dikatakan reliabel yaitu > 0,60. Sehingga dapat diartikan bahwa semua item pada masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan layak untuk digunakan pada pengujian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Tabel 2 Hasil pengujian Multikolinieritas.

NO	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1	Kualitas Layanan	0,412	2,425	Tidak terjadi Multikolinieritas
2	Fasilitas	0,334	2,994	Tidak terjadi Multikolinieritas
3	Lokasi	0,392	2,550	Tidak terjadi Multikolinieritas

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel diketahui bahwa semua variabel bebas memiliki tolerance lebih dari 0,1 (> 0,1) dan semua variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10 (< 10) hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam model regersi ini tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No.	Variabel	Koefisien Regresi	Std. Error	t hitung	Signifikan
1	Konstanta	0,949	1,336	0,710	0,480
2	Kualitas Layanan (X1)	0,298	0,082	3,654	0,000
3	Fasilitas (X2)	0,291	0,104	2,810	0,006
4	Lokasi (X3)	0,397	0,096	4,146	0,000

Sumber : Data Primer diolah 2018

Berdasarkan tabel dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$Y = \alpha + b1X1 + b2X2 + b2X3$

Y= 0,949 + 0,298 + 0,291 + 0,397

Hasil persamaan regresi berganda tersebut, di jelaskan sebagai berikut:

- Konstanta = 0,949 menunjukkan besarnya Kepuasan Pelanggan ketika Kualitas Layanan, Fasilitas dan Lokasi jika tidak diperhatikan oleh Puskesmas Ajung Jember.
- β_2 = 0,298 artinya apabila Kualitas Layanan sebesar 1% maka Kepuasan pelanggan meningkat sebesar 29,8% dengan catatan faktor lainnya tetap konstan. Nilai koefisien bertanda positif, menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif atau searah terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti

semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. β_3 = 0,291 artinya apabila Fasilitas sebesar 1% maka Kepuasan pelanggan meningkat sebesar 29,1% dengan catatan faktor lainnya tetap konstan. Nilai koefisien bertanda positif, menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif atau searah terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti semakin baik dan lengkap fasilitas yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

- β_2 = 0,397 artinya apabila Lokasi sebesar 1% maka Kepuasan pelanggan meningkat sebesar 39,7% dengan catatan faktor lainnya tetap konstan. Nilai koefisien bertanda positif, menunjukkan bahwa lokasi memiliki pengaruh positif atau searah terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti semakin strategis lokasi Puskesmas maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

Uji Hipotesis

Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikan (*p-value*), jika taraf sifnifikan yang dihasilkan dari perhitungan dibawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikan hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis di tolak. Sedangkan untuk menentukan tabel distribusi t dicari pada a = 5%, dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 atau 80-4-1=75.

Tabel 4 : Hasil Uji t

No	Variabel	Signifikansi hitung	Taraf Signifikansi	t Hitung	t Tabel	keterangan
1	Kualitas Layanan	0,000	0,05	3,654	1.6654	Signifikan
2	Fasilitas	0,006	0,05	2,810	1.6654	Signifikan
3	Lokasi	0,000	0,05	4,146	1.6654	Signifikan

Sumber : Data Primer diolah 2018

Dari tabel diketahui perbandingan antara taraf signifikan dengan signifikansi tabel adalah sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Layanan (X1) memiliki nilai signifikan 0,000 < 0,05 dan t_{hitung} (3,654) > t_{tabel} (1.6654) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Yang berarti secara parsial Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Variabel Fasilitas (X2) memiliki nilai signifikan 0,006 < 0,05 dan t_{hitung} (2,810) > t_{tabel} (1.6654) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Yang berarti secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Variabel Lokasi (X3) memiliki nilai signifikan 0,000 < 0,05 dan t_{hitung} (4,146) > t_{tabel} (1.6654) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Yang berarti secara parsial Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5 Hasil Uji Koefisin Determinasi

No	Kriteria	Koefisien
1	R	0,872
2	R Square	0,761
3	Adjusted R Square	0,751

Sumber : Data Primer di olah 2018

Hasil perhitungan regresi pada tabel 5 hasil analisis menunjukkan bahwa besarnya persentase sumbangan analisis pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan

Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Ajung Jember dapat dilihat dari (R2) menunjukkan sebesar 0,751 dan 75,1%, sedangkan sisanya 24,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini seperti Harga, Produk dan lain-lain.

PEMBAHASAN

Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda, menunjukkan variabel bebas (Kualitas layanan, Fasilitas dan Lokasi) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) di Puskesmas Ajung Jember secara parsial.

Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda, menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas layanan, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Ajung Jember dengan arah positif. Artinya semakin baik Kualitas layanan, Fasilitas dan Lokasi, maka semakin baik pula kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan "ada pengaruh Kualitas layanan, Fasilitas dan Lokasi di Puskesmas Ajung Jember" dapat diterima. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya. Pengaruh secara parsial Kualitas layanan, Fasilitas dan Lokasi di Puskesmas Ajung Jember dijlaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan pelanggan

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 yang berarti hipotesis diterima, pengujian secara statistic ini membuktikan bahwa jika layanan yang diberikan Puskesmas Ajung semakin baik, seperti sikap sopan santun, jujur, menggunakan komunikasi yang baik, memiliki pengetahuan yang luas, kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2007) yang mengatakan bahwa Kualitas layanan adalah segala aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Hasil ini sejalan dengan penelitian Afriadi (2016) dan Wahyuti dan Poniman (2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hal ini mengindikasikan bahwa baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ajung merupakan faktor positif yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi 0,006 dan lebih kecil dari 0,05 yang berarti hipotesis diterima, pengujian secara statistic ini membuktikan bahwa jika Fasilitas yang digunakan Puskesmas Ajung lengkap dan terjaga kebersihannya maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Yunus dan Budianto (2016) menyatakan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkaan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Haryanto (2013) yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika fasilitas semakin lengkap maka akan semakin

memudahkan para konsumen melakukan aktifitasnya, dengan begitu konsumen akan merasa puas dengan fasilitas yang disediakan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 yang berarti hipotesis diterima, pengujian secara statistic ini membuktikan bahwa jika Lokasi Puskesmas Ajung strategis, mudah dijangkau dan nyaman maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2007) menyatakan bahwa Lokasi berpengaruh terhadap dimensi-dimensi pemasaran strategi, seperti *fleksibilitas*, *competitive positioning*, manajemen permintaan dan fokus strategis. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika lokasi strategis. mudah dijangkau, nyaman dan jauh dari keramaian, maka pelanggan akan merasa nyaman dan puas, dengan begitu maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Dulkhatif, Haryono dan Warso (2016) yang menyatakan bahwa Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hal ini mengindikasikan bahwa mudah atau tidaknya jalan yang akan ditempuh maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya yang menggunakan IBM SPSS Versi 21 dapat diambil beberapa kesimpulan diantaranya :

1. Berdasarkan dari hasil penelitian terbukti bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan ditingkatkan, maka kepuasan konsumen perusahaan meningkat.
2. Selain itu terbukti bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin lengkap fasilitas, maka kepuasan konsumen perusahaan semakin meningkat.
3. Begitu juga terbukti bahwa Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin strategis dan nyaman lokasi puskesmas, maka kepuasan konsumen perusahaan semakin meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil analisis diatas dan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka saran yang dapat diajukan peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan agar kedepannya Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal terutama berkaitan dengan sikap melayani dokter yang lebih menghargai pasien agar pasien merasa lebih nyaman, serta diupayakan untuk penampilan dokter maupun perawat yang lebih rapi dan bersih.
2. Diharapkan Puskesmas Ajung dapat kembali mengaktifkan kotak saran dan kuesioner rumah sakit agar pasien dapat memberikan kritik maupun saran sehingga manajemen rumah sakit dapat melakukan perbaikan atau peningkatan.
3. Diharapkan agar kedepannya Puskesmas dapat meningkatkan peralatan medis yang lebih lengkap dan memadai untuk dapat memudahkan kegiatan pelayanan puskesmas dalam melayani pasien, seperti alat scan dan ruang lab paru.

4. Diharapkan agar kedepannya Puskesmas dapat lebih memperlebar lokasi parkir terutama untuk parkir mobil, agar pasien maupun keluarga pasien dapat memarkirkan kendaraan dengan aman dan nyaman.
5. Diharapkan agar penelitian selanjutnya dapat mengembangkan hasil dalam penelitian ini dengan menambah variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kemudian juga dapat menggunakan teknik analisis data lainnya maupun metode lain seperti metode kualitatif agar didapatkan hasil yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Afriadi, Yudha. 2016. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap***. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5 Nomor 6.

Dulkhatif, Haryono dan Warso. 2016. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet Study Pt Noken Mulia Tama Semarang***. Journal Of Management, Volume 2 No.2.

Ghozali, Imam. 2013. ***Aplikasi Analisis Multifariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi***. Universitas Dipnegoro Semarang.

Haryanto, Edy. 2013. ***Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado***. Jurnal EMBA Vol.1 No.3

Hurriyati, Ratih. 2010. ***Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen***. Bandung: Alfabetha.

Tjiptono, Fandy. 2007***. Strategi Pemasaran***. Edisi ke 2. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2007***. Manajemen Jasa.*** Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. ***Service Quality and Satisfaction***. Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset.

Kotler dan Keller. 2009. ***Manajemen Pemasaran***. Jilid 1, Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

Kuncoro, Mudrajat. 2009. ***Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi***. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi R. Dan A. Hamdani, 2013. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Jakarta: Salemba Empat

Priyatno, Duwi. 2016. ***Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS.***.Cetakan Ke 1. Yogyakarta: Gava Media.

Sugiyono. 2014. ***Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D***. Bandung: Alfabeta.

Wahyuti, Dwi dan Poniman, Budi. 2017. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rsu Assalam Gemolong Sragen***. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Vol 2 No. 1.

Yunus Dan Budianto. 2014. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan***. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol 3, No 12, (Ejournal.Stiesia.Ac.Idindex.Phpjirm article download 682652, Di Unduh 26 Mei 2016)