

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Harapan Sehat Jatisarone, Nanggulan, Kulon Progo**

**Ananda Wiraswati<sup>1</sup>**

**Murti Sumarni<sup>2</sup>**

**Anindita Imam Basri<sup>3</sup>**

Program Sarjana Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas PGRI Yogyakarta

<sup>1</sup> email : [anandawirasawati@gmail.com](mailto:anandawirasawati@gmail.com)

<sup>2</sup> email : [omamurti53@gmail.com](mailto:omamurti53@gmail.com)

<sup>3</sup> email : [anindita@upy.ac.id](mailto:anindita@upy.ac.id)

***Abstract***

The research is aimed at recognizing the effect that the quality of service, facilities, word of mouth can have on patients' satisfaction at the Health Care Clinic, Nanggulan, Kulon Progo. The method of collecting data on this study uses interviews, observations, and questionnaires by non probability sampling techniques of 80 respondents and data analysis using t, test F, and linear regression. Based on the results of the study, regression equations are obtained as follows:  $Y=0,714 + 0,254 (X_1) + 0,124 (X_2) + 0,583 (X_3)$ .

Research shows that the quality of service, facilities, and word of mouth, have a positive and significant impact on the patient's satisfaction. Simultaneously demonstrated that the quality of service, facilities, and word of mouth are significant to the patient's satisfaction. Studies of the three independent variables jointly affected the patient's satisfaction. Coefficient determinations in this study are 0,627 or 62,7 %.

***Keywords*** : ***Quality Of Service, Facility, Word Of Mouth, Patient Satisfaction***

***Abstrak***

Pada penelitian ini bertujuan agar mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan *word of mouth* terhadap kepuasan pasien di Klinik Harapan Sehat Nanggulan, Kulon Progo. Metode pengambilan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan kuesioner dengan teknik *non probability sampling* terhadap 80 responden dan analisis data menggunakan uji t, uji F, dan regresi linier berganda. Berdasarkan pada hasil penelitian, didapat persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 0,714 + 0,254 X_1 + 0,124 X_2 + 0,583 X_3$ .

Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian dari ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Koefisien determinasi pada penelitian ini adalah 0,627 atau 62,7%.

***Kata kunci*** : ***Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Word Of Mouth, Kepuasan Pasien***

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan aset untuk melakukan kegiatan sehari-hari karena tanpa kesehatan jasmani yang baik, maka manusia akan kesulitan dalam melakukan kegiatan dalam kesehariannya. Kesehatan meliputi keadaan yang sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup bermanfaat secara sosial maupun ekonomis.

Semakin meningkatnya kesadaran masyarakat pada generasi *millenial* saat ini terhadap pentingnya arti kesehatan maka jasa pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang akan memenuhi kebutuhan kesehatannya. Agar masyarakat mempunyai tingkat kesehatan yang tinggi, maka sektor di bidang kesehatan menjadi diutamakan dan sarana kesehatan seperti klinik merupakan salah satu bukti nyata produsen yang ada dan melihat peluang usaha yang dibutuhkan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan. Terdapat salah satu klinik yang berada di Jatisarone, Nanggulan, Kulon Progo yaitu Klinik Harapan Sehat. Klinik ini merupakan klinik yang sering dikunjungi pasien untuk berobat.

Meskipun Klinik Harapan Sehat ini belum lama ada di daerah ini namun Klinik Harapan Sehat ini sudah sanggup menjadi klinik yang mampu melayani pasien dengan baik dilihat dari banyaknya pasien yang ramai mengunjungi klinik ini untuk berobat.

Klinik Harapan Sehat sebagai klinik yang memberikan jasa layanan kesehatan dan tentunya memiliki fasilitas yang dibutuhkan untuk menunjang segala tindakan medis. Pelayanan kesehatan di Klinik Harapan Sehat ini, yaitu UGD 24 jam, KIA dan KB, fisioterapi, rawat inap, khitan laser, kunjungan ke rumah pasien, dan lain-lain. Dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien terhadap pelayanan dari suatu jasa maka akan terpenuhi dan bahkan melebihi harapannya, yang dapat menimbulkan kepuasan pada pasien.

Untuk menjaga pasien agar tetap menggunakan jasa Klinik Harapan Sehat, klinik harus bisa meningkatkan kepuasan pasien. Faktor dari kepuasan pasien yang mempengaruhinya antara lain yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan *word of mouth*. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam kepuasan pelanggan, karena pelanggan saat ini memperhatikan sekali dalam memilih jasa klinik kesehatan.

Fasilitas juga dapat menjadi faktor penunjang yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sarana dan prasarana yang mendukung akan memberikan kesan dalam diri pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas dan akan selalu menggunakan jasa dan tidak akan beralih ke jasa kesehatan lainnya.

Selain kualitas pelayanan dan fasilitas peran *word of mouth* juga menjadi penunjang pelanggan merasakan kepuasan. *Word of mouth* yang dilakukan seseorang terhadap orang lain akan lebih mempercayai produk atau jasa karena seorang teman atau keluarga tersebut telah merasakan langsung sebelumnya sehingga mempengaruhi kemungkinan niat seseorang untuk menggunakan produk atau jasa.

Berdasarkan latar belakang yang ada tersebut maka penulis akan mengajukan judul skripsi penelitian yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Harapan Sehat Jatisarone, Nanggulan, Kulon Progo”.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada uraian yang sudah dijelaskan pada latar belakang, maka didapati fenomena yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada masih kurang baik karena pasien masih merasa kurang tanggapnya perawat dalam menangani pasien. Lambatnya penanganan terhadap pasien dalam pemanggilan untuk pemeriksaan sehingga pasien merasa lelah dalam menunggu. Masih ada perawat yang mengambil darah, menyuntik, maupun tensi darah yang belum secara benar dan baik melakukannya.

Fasilitas pada Klinik Harapan Sehat masih kurang baik karena pasien merasa belum adanya *handrail* yang membuat pasien lansia kesulitan menuju ruang pemeriksaan maupun ruangan lainnya. Kebersihan klinik yang membuat pasien merasa kurang dijaga. Toilet yang cukup jauh dari ruang tunggu hal ini mengakibatkan pasien yang rata-rata sudah berumur kesulitan menjangkaunya. Tidak adanya pendingin ruangan AC dan terbatasnya tempat parkir yang ada.

Selain fasilitas, *word of mouth* juga menjadi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. *Word of mouth* yang terjadi ini karena pasien sering mendengar rekomendasi dari orang lain yang menurut orang tersebut bagus dan pelayanannya baik sehingga membuat orang lain datang dan mencobanya tetapi kenyataannya belum sesuai dengan yang disampaikan orang tersebut. Informasi yang diterima belum sesuai dengan keadaan yang ada dan kesediaan pasien untuk merekomendasikannya atau sebaliknya tidak merkomendasikan yang justru membicarakan hal negatif.

### **Pembatasan Masalah**

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan maka dari penelitian ini memberikan batasan masalah terhadap permasalahan yang terkait, penelitian ini hanya mengambil beberapa faktor dan penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya meneliti tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan *word of mouth* terhadap kepuasan pasien sebagai variabel dependen serta responden pada penelitian ini yaitu pasien Klinik Harapan Sehat Jati Saron, Nanggung, Kulon Progo yang sudah beberapa kali menggunakan jasa kesehatan tersebut.

### **Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Harapan Sehat?
2. Apakah fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Harapan Sehat?
3. Apakah *word of mouth* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Harapan Sehat?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan *word of mouth* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Harapan Sehat?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik Harapan Sehat.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien Klinik Harapan Sehat.

3. Untuk mengetahui pengaruh *word of mouth* terhadap kepuasan pasien Klinik Harapan Sehat.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan *word of mouth* secara simultan terhadap kepuasan Klinik Harapan Sehat.

### **Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan hasilnya dapat memberikan manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. **Manfaat Praktis**  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Klinik Harapan Sehat untuk mengambil kebijakan dan faktor penunjang untuk keberhasilan Klinik mengenai kepuasan pasien dalam kualitas pelayanan, fasilitas maupun *word of mouth*.
2. **Manfaat Teoritis**  
Hasil penelitian ini sangat diharapkan agar digunakan sebagai tolok ukur untuk membuat pengembangan penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pasien. Dengan adanya penelitian ini diharapkan juga dapat menambah wawasan, pengetahuan dan diterapkan dalam teori manajemen terutama di bidang Pemasaran Jasa yang intinya pada kualitas pelayanan, fasilitas, *word of mouth*, dan kepuasan pasien yang menjadi variabel penelitian ini.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Kajian Teori**

##### **1. Kepuasan Pelanggan**

Suryati (2015) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi seseorang atas kinerja yang diharapkan yang dapat membuat pelanggan senang apabila kinerjanya memenuhi harapan dan dapat menciptakan kelekatan perasaan terhadap produk atau jasa.

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011) kepuasan pelanggan berhubungan pada perkiraan pelanggan terhadap evaluasi produk atau jasa dengan keinginan pelanggan yang membuat senang. Pelanggan dapat dikatakan puas dengan kinerja produk atau jasa yang memenuhi harapan dari pelanggan.

##### **2. Kualitas Pelayanan**

Sulistyawati & Seminari (2015) mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu keadaan produk atau jasa yang dapat memberikan keperluan orang yang menggunakannya yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang melampaui harapan seseorang.

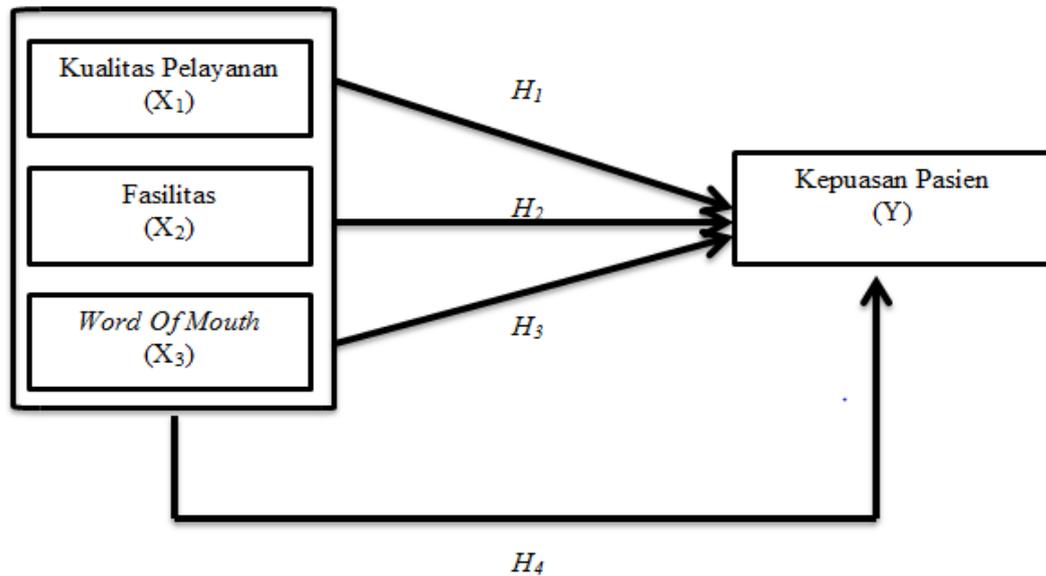
##### **3. Fasilitas**

Setyawati, Rifa'i, & Sasmito (2018) mengatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan yang disediakan oleh penjual jasa dalam melakukan pembelian jasa.

##### **4. Word Of Mouth**

Mowen & Minor (2002) mengatakan bahwa *word of mouth* atau komunikasi dari mulut ke mulut merupakan suatu kegiatan bertukar komentar yang dalam kegiatannya tersebut memberikan rekomendasi baik personal maupun kelompok terhadap produk atau jasa.

### Kerangka Berfikir



Gambar. 1  
Kerangka Berfikir

### Perumusan Hipotesis

1. H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Harapan Sehat.
2. H<sub>2</sub> : Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Harapan Sehat.
3. H<sub>3</sub> : *Word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Harapan Sehat.
4. H<sub>4</sub> : Kualitas pelayanan, fasilitas, *word of mouth* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Harapan Sehat.

### METODE PENELITIAN

#### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Harapan Sehat yang beralamat di Jati Ngarang Lor, Jati Saron, Nanggulan, Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55671. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Desember 2020.

#### Populasi

Populasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang tidak diketahui jumlahnya pada Klinik Harapan Sehat Jati Saroino, Nanggulan, Kulon Progo, Yogyakarta.

#### Sampel

Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 80 responden yaitu pasien rawat jalan yang menggunakan jasa kesehatan dari Klinik Harapan Sehat Nanggulan, Kulon Progo.

## Variabel Penelitian

### 1. Variabel Dependen (Terikat)

Menurut Ginting & Herman (2020) indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada di klinik.
- b. Keunggulan fasilitas yang ada dibandingkan klinik lain.
- c. Ketersediaan pasien untuk berobat kembali jika sakit.
- d. Tahapan pelayanan yang mudah, cepat dan tidak memihak.
- e. Petugas kesehatan yang memberikan pelayanan medis dengan baik.

### 2. Variabel Independen (Bebas)

#### a. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Menurut Suarti & Suastini (2019) menjelaskan bahwa terdapat 5 indikator dalam membentuk kualitas pelayanan adalah: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangible*).

#### b. Fasilitas ( $X_2$ )

Menurut Suarti & Suastini (2019) terdapat lima indikator dari fasilitas meliputi: perimbangan, perencanaan ruang, perlengkapan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.

#### c. *Word Of Mouth* ( $X_3$ )

Menurut Aldiana, Adji, & Santoso (2019) indikator dari *word of mouth* yaitu Menceritakan *word of mouth* yang positif, tidak menceritakan hal negative, mendorong orang lain untuk membeli.

## Teknik Analisis Data

Analisis data yang diterapkan dalam penelitian yaitu uji instrumen yang terdapat uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda. Selain itu untuk uji hipotesis menerapkan uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen

#### Hasil Uji Validitas

Berdasarkan dengan data yang diperoleh yang sudah diolah menggunakan SPSS 18.0 menunjukkan dari semua item pernyataan dinyatakan valid dengan melihat  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 dapat dilihat pada **Tabel. 1**.

#### Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan dari nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh ditarik kesimpulan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian yang selanjutnya. Bukti variabel yang dinyatakan reliabel dapat dilihat pada **Tabel. 2**.

**Tabel. 1**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,808	0,374	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,866	0,374	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,932	0,374	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,905	0,374	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,766	0,374	Valid
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,845	0,374	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,847	0,374	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,815	0,374	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,878	0,374	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,860	0,374	Valid
Word Of Mouth (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,785	0,374	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,884	0,374	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,906	0,374	Valid
	X <sub>3.4</sub>	0,813	0,374	Valid
	X <sub>3.5</sub>	0,690	0,374	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y.1	0,813	0,374	Valid
	Y.2	0,785	0,374	Valid
	Y.3	0,837	0,374	Valid
	Y.4	0,761	0,374	Valid
	Y.5	0,959	0,374	Valid

Sumber : Data Primer diolah (2020)

**Tabel. 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbarch's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,903	Reliabel
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	0,900	Reliabel
Word Of Mouth (X <sub>3</sub> )	0,871	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,882	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah (2020)

### Analisis Data

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut adalah persamaan dari regresi yang diperoleh dari data yang sudah diolah menggunakan SPSS 18.0 yaitu terlihat pada **Tabel. 3**:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,714 + 0,254 X_1 + 0,124 X_2 + 0,583 X_3 + e$$

**Tabel. 3**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

Sub Variabel	Koefisien Regresi (b)	Standart Error	t-hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,254	0,082	3,085	0,003	Signifikan
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	0,124	0,050	2,506	0,014	Signifikan
Word of Mouth (X <sub>3</sub> )	0,583	0,108	5,384	0,000	Signifikan
Konstanta : 0,714					

Sumber : Data Primer diolah (2020)

### Hasil Uji Hipotesis Uji t

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji t**

Variabel	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Hasil	Nilai Sig	Hasil
Kualitas Pelayanan	3,085	1,99167	Signifikan	0,003	Ha diterima
Fasilitas	2,506	1,99167	Signifikan	0,014	Ha diterima
Word Of Mouth	5,384	1,99167	Signifikan	0,000	Ha diterima

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Berikut ini adalah penjabaran yang berdasar dari masing-masing variabel:

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)  
Pada tabel diatas dari hasil pengujian diatas dari variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $3,085 > 1,99167$  dan menyatakan bahwa nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dan hipotesis pertama diterima.
- 2) Variabel Fasilitas (X<sub>2</sub>)  
Pada tabel dari hasil pengujian diatas dari variabel fasilitas memiliki nilai  $2,506 > 1,99167$  dan menyatakan bahwa nilai signifikansi  $0,014 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan hipotesis kedua diterima.
- 3) Variabel *Word Of Mouth* (X<sub>3</sub>)  
Pada tabel dari pengujian diatas dari variabel word of mouth memiliki nilai  $5,384 > 1,99167$  dan menyatakan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti

variabel *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan hipotesis ketiga diterima.

### Uji F

**Tabel. 5**  
**Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	358.397	3	119.466	45.286	.000 <sup>a</sup>
Residual	200.491	76	2.638		
Total	558.888	79			

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Pada hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa F hitung > F tabel sebesar 45,286 > 2,72 dengan nilai signifikansi yaitu 0.000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), *word of mouth* ( $X_3$ ) yang secara simultan/bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y).

### Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

**Tabel. 6**  
**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 <sup>a</sup>	.641	.627	1.624

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Pada tabel uji R<sup>2</sup> dari SPSS diatas, diperoleh nilai R sebesar 0,801 dan nilai *adjusted r square* sebesar 0,627.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari analisis data pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai sebesar 0,254 dan nilai signifikansi sebesar 0,003 kurang dari 0,05 dan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Harapan Sehat Nanggulan, Kulon Progo itu akan membuat pasien akan merasakan kepuasan pada saat setelah menggunakan jasa kesehatan tersebut. Jadi hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada Klinik Harapan Sehat Nanggulan, Kulon Progo dinyatakan diterima.

Hasil pada penelitian yang telah dilakukan ini sejalan dengan penelitian Mongkaren (2013) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **Pengaruh Variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan pada hasil analisis data pada variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,124 dan nilai signifikansi sebesar 0,014 kurang dari 0,05 sehingga apabila fasilitas yang ada atau yang disediakan pada jasa kesehatan Klinik Harapan Sehat akan membuat pasien terpengaruh dengan apa yang dirasakan pasien. Oleh karena itu hipotesis kedua yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Harapan Sehat dan dinyatakan diterima.

Hasil pada penelitian yang telah dilakukan ini sejalan dengan penelitian Saputra A. A (2018) yang menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **Pengaruh Variabel *Word Of Mouth***

Berdasarkan pada hasil analisis data ada variabel *word of mouth* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,583 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05 sehingga semakin baik *word of mouth* maka semakin tinggi kepuasan pasien pada Klinik Harapan Sehat. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Harapan Sehat Nanggulan, Kulon Progo dinyatakan diterima.

Hasil pada penelitian yang telah dilakukan ini sejalan dengan penelitian Aldiana, Adji, & Santosa (2019) yang menunjukkan bahwa variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, *Word of Mouth* terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan pada hasil analisis data pada kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), *word of mouth* ( $X_3$ ) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Klinik Harapan Sehat Nanggulan, Kulon Progo, hal ini telah dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Harapan Sehat. Hal ini dilihat hasil dari  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu sebesar  $3,085 > 1,99167$  dan nilai signifikansi pada uji  $t$  sebesar  $0,003 < 0,05$ . Nilai koefisien regresi pada uji regresi linier berganda bernilai positif yaitu 0,254.
2. Variabel fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Harapan Sehat. Hal ini dilihat hasil dari  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel sebesar  $2,506 > 1,99167$  dan nilai signifikansi pada uji  $t$  sebesar  $0,014 < 0,05$ . Nilai koefisien regresi pada uji regresi linier berganda bernilai positif yaitu 0,124.
3. Variabel *word of mouth* ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Harapan Sehat. Hal ini dilihat pada nilai dari hasil  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel sebesar  $5,384 > 1,99167$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Nilai koefisien regresi pada uji regresi linier berganda bernilai positif yaitu 0,583
4. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), *word of mouth* ( $X_3$ ) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Klinik Harapan

Sehat Nnggulan, Kulon Progo. Hal ini dilihat dari nilai uji F yang diperoleh F hitung  $> F$  tabel yaitu  $45,286 > 2,72$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

### Saran

1. Bagi Klinik Harapan Sehat Nanggulan, Kulon Progo
  - a. Adanya kualitas pelayanan di Klinik Harapan Sehat ini diharapkan agar mampu meningkatkan mutu dari kualitas pelayanan dengan lebih baik lagi dalam menangani permasalahan atau keluhan pasien serta diharapkan agar kualitas dari kinerja perawat agar diperhatikan dan memberikan pelayanan yang maksimal terutama dalam hal kedisiplinan waktu. Selain itu perlu juga untuk menambah pelayanan dokter spesialis agar pasien bisa berkonsultasi terlebih dahulu di klinik ini sebelum dirujuk ke rumah sakit.
  - b. Adanya fasilitas yang disediakan di Klinik Harapan Sehat sebaiknya perlu untuk menambah fasilitas penunjang seperti terpasangnya *handarail* di setiap jalan klinik agar pasien lansia maupun yang lain dapat mudah berjalan di tempat yang naik atau turun, kebersihan pada setiap ruangan di klinik agar lebih di jaga lebih lagi karena alat medis yang digunakan untuk pasien agar aman dan steril dipakai. Selain itu penataan ruangan perlu diperhatikan kembali agar pelanggan merasa nyaman serta merasa puas dalam menggunakan jasa Klinik Harapan Sehat. Apotek dalam klinik juga diperlukan agar pasien tidak bolak-balik mengambil obat.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Penelitian ini diharapkan akan memberikan gambaran, wawasan dan menambah variabel lain seperti biaya, emosional, kepercayaan, pengalaman berkunjung dan masih banyak lainnya.
  - b. Selain penambahan variabel lain, penelitian ini diharapkan agar bisa memperbanyak jumlah sampel dan memperluas wilayah penelitian yang akan digunakan.

### Tindak Lanjut

Tindak lanjut dalam penelitian ini adalah instansi/perusahaan agar mempertahankan kualitas dari pelayanan yang sudah diterapkan dan agar lebih ditingkatkan lagi serta fasilitas yang harus banyak dibenahi agar pasien/pelanggan merasa nyaman menggunakan sarana dan prasarana yang ada dan dapat meningkatkan *word of mouth* yang lebih baik. Dengan demikian diharapkan kepuasan pasien/pelanggan dapat terus meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, Y., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pien Rawat Inap . *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* , Vol 5, No 6, Juni.
- Aldiana, U., Adji, S., & Santosa, E. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan WOM (Word Of Mouth) Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 1, No 1.*
- Fathoni, A., & Suprpto, H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. *Vol XVI, No 2.*
- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen Kualitas Dalam Kualitas Jasa.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali , I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Edisi Kelima.* Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ginting, C. C., & Herman, H. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Embung Fatimah. *Jurnal Ilmiah Kohesi.*
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Vol XIV, No 1.*
- Indrayani, T. I., & Welia. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Paisien di Rumah Sakit Islam (RSI). *Vol IV, No 2.*
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1.* Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran .* Yogyakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek.* Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Edisi Revisi .* Jakarta: Salemba Empat.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keppuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado . *Vol 1, No 4.*
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen (Jilid I ed.).* Jakarta: Erlangga.
- Payne, A. (2001). *Pemasaran Jasa Cetakan Kedua .* Yogyakarta: Andi and Pearson Education.
- Prastiyani, I., Paramita, P. D., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh *Word Of Mouth, Brand Image, Service Quality* Terhadap *Customer Satisfication.* *Journal Of Management, Vol 2, No 2.*

- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien . *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Saputra, A. D., & Hidayat, M. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Malang.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Vol 10, No 2*.
- Suarti, N. W., & Suastini, N. L. (2019). "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II di Rumah Skit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar". *Vol 16, No 1*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. (Setiyawami, Ed.) Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian* . Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sulistiyawati, N. A., & Seminari, N (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar".
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Andi Offset.
- Sumarni, M., & Wahyuni, S. (2006). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* . Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Yunus, N. K. (2012). The Relationship between Internal Satisfaction and External. *International Journal of Economics Business and Management Studies, Vol. 1, No.1*.