

# Pengaruh Persepsi, Mutu Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak

*Khusnia Septi Nur Wahyudi<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>Universitas Putra Bangsa  
Email: [khusniawahyudi@gmail.com](mailto:khusniawahyudi@gmail.com)

## Abstract

*This study aims to determine the effect of perception, service quality and facilities on patient satisfaction at the Pratama PKU Muhammadiyah Tambak clinic. The sample in this study was 100 respondents taken using incidental sampling techniques. The analysis technique used in this study is a descriptive analysis technique, statistics including validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis accompanied by partial tests (t-test) and simultaneous tests (f-test). The calculation process uses SPSS 27. Based on the analysis conducted, this study has succeeded in proving that perception, service quality and facilities on patient satisfaction at the Pratama PKU Muhammadiyah Tambak clinic, facilities have a significant effect on patient satisfaction at the Pratama PKU Muhammadiyah Tambak clinic.*

**Keywords:** Perception, Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi, mutu pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden yang diambil dengan teknik insidental sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, statistik yang meliputi uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, analisis linier regresi berganda disertai dengan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f). Proses penghitungan dengan menggunakan SPSS 27. Berdasarkan analisis yang dilakukan, penelitian ini berhasil membuktikan bahwa persepsi, mutu pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak, fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak.

**Kata Kunci:** Persepsi, Mutu Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

## 1. Latar Belakang

Ditengah meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas, penting bagi klinik untuk memahami, menganalisis dan meningkatkan mutu pelayanan, fasilitas dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. termasuk pada Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membanding hasil kinerja (hasil) terhadap produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan (Baan, Nuzleha, and Ayu 2020). Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat

pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan pasien tidak akan pernah tercapai (Kismanto and Murtopo 2023). Mutu pelayanan berperan sebagai penilai bagi pasien terhadap layanan yang diharapkan dengan tingkat pelayanan yang diterima sehingga memperlihatkan kesempurnaan pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Mutu pelayanan kesehatan yang baik meningkatkan harapan pasien dan reputasi klinik di masyarakat. Untuk memastikan bahwa pasien menerima perawatan terbaik, setiap penyedia layanan harus menerapkan pendekatan jaminan mutu dalam pelayanan kesehatan (Pohan 2012).

Fasilitas terhadap kepuasan pasien sangat penting dalam konteks layanan kesehatan, di mana

kualitas fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kebersihan, dan peralatan medis yang modern berperan besar dalam menciptakan pengalaman positif. Fasilitas yang nyaman dan memadai tidak hanya meningkatkan kenyamanan pasien selama menunggu atau menjalani perawatan, tetapi juga memberikan rasa aman dan percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ketika pasien merasa puas dengan fasilitas yang ada, mereka cenderung memiliki persepsi yang lebih baik terhadap keseluruhan pengalaman layanan kesehatan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap institusi kesehatan tersebut.

Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak adalah klinik swasta yang terletak di kabupaten Banyumas yang berupaya memberikan pelayanan kesehatan dengan layanan yang unggul dan Islami serta tercapainya kepuasan pasien. Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang aman, berkualitas, mengutamakan kepentingan pasien yang didukung oleh dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis yang baik dan memadai. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti memutuskan untuk membuat penelitian "Pengaruh Persepsi, Mutu Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **Persepsi (X1)**

Kata persepsi berasal dari bahasa Inggris, *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan. Adapun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi diinterpretasikan sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Persepsi merupakan hal yang memengaruhi sikap, dan sikap akan menentukan perilaku.

Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa persepsi memengaruhi perilaku seseorang atau perilaku merupakan cermin persepsi yang dimilikinya. Persepsi adalah tanggapan atau gambaran langsung dari suatu serapan seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indra. Dalam pengertian ini jelas, bahwa persepsi adalah kesan gambaran atau tanggapan yang dimiliki seseorang setelah orang tersebut menyerap untuk mengetahui beberapa hal (objek), melalui panca indra (Sabarini, 2021)

Persepsi adalah suatu proses yang membuat seseorang memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan rangsangan-rangsangan yang

diterima menjadi suatu gambaran yang berarti dan lengkap tentang dunianya. Persepsi timbul karena adanya stimulus (rangsangan) dari luar yang akan mempengaruhi seseorang melalui kelima alat inderanya. Stimulus tersebut akan diseleksi, diorganisir dan diinterpretasikan oleh setiap orang dengan caranya masing-masing Berdasarkan definisi persepsi tersebut diatas maka dapat diketahui bahwa persepsi dapat timbul karena adanya rangsangan dari luar yang akan menekan saraf sensorik seseorang dan melalui kelima inderanya yaitu penglihatan, pendengaran, pembauan, perasaan dan sentuhan, kemudian stimuli akan diseleksi, diorganisir dan diinterpretasikan oleh setiap orang menurut caranya sendiri.

### **Mutu Pelayanan (X2)**

Mutu atau kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada pelanggan. Seseorang dapat mengatakan bawa penjual telah menghantarkan kualitas (mutu) Ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Terkait dengan mutu pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur mutu atau kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat dipahami bahwa mutu pelayanan kualitas kinerja karyawan / perusahaan dalam menyampaikan jasa pada pelanggan yang berakibat pada kepuasan yang dirasa oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, namun dalam memberikan pelayanan harus memiliki keahlian dalam penyampaian suatu jasa agar tidak ada kesenjangan-kesejangan yang berakibat pada buruknya mutu pelayanan, mutu pelayanan yang baik akan berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan dalam perusahaan karena secara tidak langsung pelanggan yang pernah mendapatkan pelayanan dengan baik akan bercerita tentang pengalamannya kepada orang lain. Sehingga perusahaan mendapatkan citra yang positif atas kepercayaan pelanggan.

### **Fasilitas (X3)**

Menurut Riva'i (2004) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang.

Menurut Kotler (2005) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini fasilitas dapat dicontohkan dengan sarana yang ada di sebuah perusahaan dimana fasilitas yang tersedia akan sangat mempengaruhi kelancaran proses perusahaan.

Sedangkan menurut Subroto (2005) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Adapun indikator dari fasilitas menurut Riva'i (2004) adalah sebagai berikut: 1) Sarana dan Pra sarana 2) Jaminan kesehatan 3) Insentif 4) Kompensasi 5) Jenjang karir

Fasilitas kerja merupakan alat atau sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan agar karyawan akan bekerja lebih produktif. Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan akan sangat mendukung karyawan dalam bekerja sehingga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Fasilitas kerja karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja dan menimbulkan semangat kerja untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan. Variabel fasilitas kerja dapat dilihat dari adanya fasilitas pendukung seperti : fasilitas ibadah, toilet / WC dan lain-lain. Dengan demikian bila suatu perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dalam artian ada hubungan yang baik antara karyawan dengan atasan serta menjaga kesehatan, keamanan diruang kerja maka akan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

### **Kepuasan Pasien (Y)**

Menurut Kotler (2012) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi, Kotler (2017). Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan dengan harapan pasien (Muninjaya, 2016). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan

pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, klinik Muhammadiyah lamongan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono, 2003). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Kotler (dalam Nursalam, 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Yamit (2002), kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2007) 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. Pendapat lain dari Endang (dalam Mamik, 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan jasa kesehatan.

### **Hubungan antar variabel dan hipotesis**

#### **Hubungan persepsi dengan kepuasan pasien**

Persepsi adalah suatu proses yang membuat seseorang memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan rangsangan-rangsangan yang diterima menjadi suatu gambaran yang berarti dan lengkap tentang dunianya. Persepsi timbul karena adanya stimulus (rangsangan) dari luar yang akan mempengaruhi seseorang melalui kelima alat inderanya. Stimulus tersebut akan diseleksi, diorganisir dan diinterpretasikan oleh setiap orang dengan caranya masing-masing.

### **Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.**

Mutu pelayanan kualitas kinerja karyawan / perusahaan dalam menyampaikan jasa pada pelanggan yang berakibat pada kepuasan yang dirasa oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, namun dalam memberikan pelayanan harus memiliki keahlian dalam penyampaian suatu jasa agar tidak ada kesenjangan-kesejangan yang berakibat pada buruknya mutu pelayanan, mutu pelayanan yang baik akan berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan dalam perusahaan karena secara tidak langsung pelanggan yang pernah mendapatkan pelayanan dengan baik akan bercerita tentang pengalamannya kepada orang lain. Sehingga perusahaan mendapatkan citra yang positif atas kepercayaan pelanggan.

### **Hubungan fasilitas terhadap kepuasan pasien**

Fasilitas kerja merupakan alat atau sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan agar karyawan akan bekerja lebih produktif. Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan akan sangat mendukung karyawan dalam bekerja sehingga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Fasilitas kerja karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja dan menimbulkan semangat kerja untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan.

## **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan obyek penelitian persepsi, mutu pelayanan dan fasilitas klinik, sedangkan subyek penelitian adalah pasien klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak.

### **a. Analisis Deskriptif**

Penelitian ini menggunakan data primer yang meliputi responden sebanyak 100 orang, kuesioner yang terkumpul diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir yang ditamatkan

### **b. Analisis Statistik**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini, suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan yang diajukan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada kuesioner. Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu kuesioner adalah angka hasil korelasi antar skor kuesioner dengan

skor keseluruhan responden terhadap informasi dalam kuesioner. Menurut Ghazali (2009) dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut

1. Apabila  $r$  hitung positif, serta  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka variabel tersebut dinyatakan valid dan
2. Apabila  $r$  hitung positif, serta  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid. Nilai  $r$  tabel dalam penelitian ini berdasarkan rumus  $df = (N-2) 100-2 = 98$ , sehingga dapat diperoleh nilai  $r$  tabel = 0,196 dengan tingkat signifikansi untuk uji satu arah sebesar 5% atau 0,05.

### **Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2009). Berikut ini merupakan kriteria untuk menguji reliabilitas butir, yaitu:

1. Jika cronbach alpha  $> 0,60$  atau 60% maka butir atau variabel tersebut reliabel.
2. Jika cronbach alpha  $< 0,60$  atau 60% maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

### **c. Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji multikolinearitas**

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Multikolinearitas tidak terjadi dalam regresi dengan melihat besarnya VIF (Variance Inflation Factor) di bawah 10 dan tolerance diatas 0,1 (Ghozali, 2009)

#### **Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain

#### **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi apakah data yang akan digunakan dalam model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas dan apabila data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan uji normalitas

#### d. Analisis Linier Berganda

Analisis linier berganda yaitu:

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

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

X1 = Persepsi

X2 = Mutu Pelayanan

X3 = Fasilitas

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi variabel persepsi

b2 = Koefisien regresi variabel mutu pelayanan

b3 = Koefisien regresi variabel fasilitas

e = Standard error/residu

#### e. Uji Hipotesis

##### Uji T

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam pengujian ini ditentukan tingkat signifikan sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dengan tingkat keyakinan sebesar 95% (0,95). Menurut Ghozali (2009) rumus yang digunakan untuk menghitung thitung adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = signifikan koefisien korelasi

r = koefisien korelasi parsial

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel

Menurut Singgih Santoso (2002) ketentuan ditetapkan pada uji ini adalah jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ;  $\alpha < 5\%$ , maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, artinya dapat dikatakan bahwa variabel bebas mampu menjelaskan terhadap variabel tidak bebas. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ;  $\alpha > 5\%$ , maka  $H_0$  diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak, jika demikian berarti variabel bebas kurang dapat menjelaskan variabel tidak bebas.

##### Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang nyata antara variabel independent (X) dengan variabel dependen (Y) secara bersama-sama

##### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur persentase variasi dalam variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat dari besarnya nilai Adjusted R Square

## 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### a. Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan data primer yang meliputi responden sebanyak 100 orang, kuesioner yang terkumpul diklasifikasikan berdasarkan usia, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pendapatan.

### Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini disajikan data karakteristik berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 1.** Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	48	34%
2	Perempuan	52	66%
Jumlah		100	100%

Sumber: data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa data sampel yang digunakan pada penelitian ini diperoleh bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki presentase sebesar 34% dan untuk jenis kelamin perempuan memiliki presentase sebesar 66%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak adalah perempuan.

**Tabel 2.** Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	17-25 Tahun	15	30%
2	26-30 tahun	27	25%
3	31-40 tahun	40	36%
4	>40 tahun	18	9%
Jumlah		100	100%

Sumber data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2 diatas, menunjukan bahwa responden dengan usia 17-25 tahun memiliki presentase sebesar 30% dan pada responden dengan usia 26-30 tahun sebesar 25%, responden dengan usia 31-40 tahun sebesar 36% dan responden dengan usia lebih dari 40 tahun sebesar 9%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien klinik pratama memiliki usia 31-40 tahun.

**Tabel 3.** Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	6	12%
2	SMP	29	26%
3	SMA	42	30%
4	S1	23	32%
Jumlah		100	100%

Sumber data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SD sebesar 12%, dan pada responden dengan pendidikan terakhir SMP sebesar 26%, responden dengan pendidikan terakhir SMA sebesar 30% dan responden dengan pendidikan terakhir S1 sebesar 32%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak berpendidikan terakhir SMA.

#### b. Analisis Statistik

##### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini, suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan yang diajukan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada kuesioner. Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu kuesioner adalah angka hasil korelasi antar skor kuesioner dengan skor keseluruhan responden terhadap informasi dalam kuesioner. Menurut Ghazali (2009) dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

1. Apabila  $r$  hitung positif, serta  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka variabel tersebut dinyatakan valid dan
2. Apabila  $r$  hitung positif, serta  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

Nilai  $r$  tabel dalam penelitian ini berdasarkan rumus  $df = (N-2) 100-2 = 98$ , sehingga dapat diperoleh nilai  $r$  tabel = 0,1966 dengan tingkat signifikansi untuk uji satu arah sebesar 5% atau 0,05.

Berikut ini merupakan hasil uji validitas yang telah dilakukan.

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas Persepsi

Butir	$r$ hitung	$r$ tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,742	0,196	0,000	Valid
2	0,679	0,196	0,000	Valid
3	0,892	0,196	0,000	Valid
4	0,812	0,196	0,000	Valid
5	0,858	0,196	0,000	Valid

Sumber data primer diolah\_2025

Berdasarkan tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa semua item pernyataan variabel persepsi dinyatakan valid karena  $r$ hitung  $>$   $r$ tabel dengan nilai signifikansi  $<$  0,05, sehingga semua item pernyataan yang digunakan pada variabel persepsi dinyatakan valid (sah)

**Tabel 5.** Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan

Butir	$r$ hitung	$r$ tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,567	0,196	0,000	Valid
2	0,530	0,196	0,000	Valid
3	0,628	0,196	0,000	Valid
4	0,683	0,196	0,000	Valid
5	0,549	0,196	0,000	Valid

Sumber data primer diolah\_2025

Berdasarkan tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa semua item pernyataan variabel mutu pelayanan dinyatakan valid karena  $r$ hitung  $>$   $r$ tabel dengan nilai signifikansi  $<$  0,05, sehingga semua item pernyataan yang digunakan pada variabel mutu pelayanan dinyatakan valid (sah)

**Tabel 6.** Hasil Uji Validitas Fasilitas

Butir	$r$ hitung	$r$ tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,857	0,196	0,000	Valid
2	0,831	0,196	0,000	Valid
3	0,783	0,196	0,000	Valid
4	0,783	0,196	0,000	Valid
5	0,742	0,196	0,000	Valid

Sumber data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa semua item pernyataan variabel fasilitas dinyatakan valid karena  $r$ hitung  $>$   $r$ tabel dengan nilai signifikansi  $<$  0,05, sehingga semua item pernyataan yang digunakan pada variabel fasilitas dinyatakan valid (sah).

**Tabel 7.** Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Butir	$r$ hitung	$r$ tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,742	0,196	0,000	Valid
2	0,679	0,196	0,000	Valid
3	0,892	0,196	0,000	Valid
4	0,812	0,196	0,000	Valid
5	0,858	0,196	0,000	Valid

Sumber data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 7 di atas, menunjukkan bahwa semua item pernyataan variabel kepuasan pasien dinyatakan valid karena  $r$ hitung  $>$   $r$ tabel dengan

nilai signifikansi  $< 0,05$ , sehingga semua item pernyataan yang digunakan pada variabel kepuasan dinyatakan valid (sah).

### Uji Realibilitas

Realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2009). Berikut ini merupakan kriteria untuk menguji realibilitas butir, yaitu:

1. Jika cronbach alpha  $> 0,60$  atau 60% maka butir atau variabel tersebut reliabel.
  2. Jika cronbach alpha  $< 0,60$  atau 60% maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.
- Berikut disajikan pengujian realibilitas dalam bentuk table sebagai berikut:

**Tabel 8.** Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	R <sub>kritis</sub>	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Persepsi	0,60	0,932	Reliabel
2	Mutu Pelayanan	0,60	0,763	Reliabel
3	Fasilitas	0,60	0,863	Reliabel
4	Kepuasan Pasien	0,60	0,869	Reliabel

Sumber data primer diolah 2025

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa untuk seluruh variabel dinyatakan reliabel, karena koefisien cronbach alpha  $> 0,60$  atau 60%. Nilai cronbach alpha untuk variabel persepsi sebesar 0,932, variabel mutu pelayanan 0,763, variabel fasilitas sebesar 0,863, dan variabel kepuasan pasien sebesar 0,869

### c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi dapat dipakai. Uji tersebut meliputi uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas dan uji normalitas.

### Uji Multikolinearitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi anrae variable (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variable bebas. Multikolinearitas tidak terjadi dalam regresi dengan melihat besarnya VIF (Variance Inflation Factor) di bawah 10 dan tolerance diatas 0,1 (Ghozali, 2009).

**Tabel 9.** Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel Bebas	Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Persepsi	0,349	2,948
2	Mutu Pelayanan	0,589	1,870
3	Fasilitas	0,275	3,699

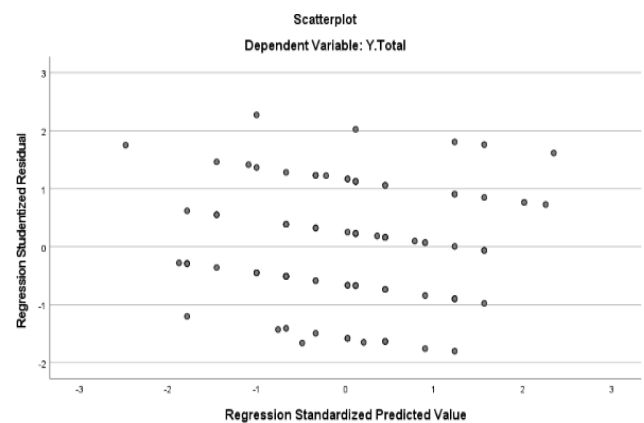
Sumber data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 10 diatas, dapat diketahui bahwa nilai tolerance di atas 0,1 yaitu untuk variabel persepsi dengan nilai tolerance sebesar 0,349, dan variabel mutu pelayanan memiliki nilai tolerance 0,589, dan variabel fasilitas memiliki nilai tolerance sebesar 0,275. Sedangkan nilai untuk VIF di bahwa 10, yaitu untuk variabel persepsi memiliki nilai VIF sebesar 2,948, variabel mutu pelayanan memiliki nilai VIF sebesar 1,870, dan variabel fasilitas memiliki nilai VIF sebesar 3,699. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel bebas.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berdasarkan uji heterokedastisitas menggunakan uji Scatterplot diperoleh hasil sebagai berikut :

**Gambar 1** Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber data primer 2025

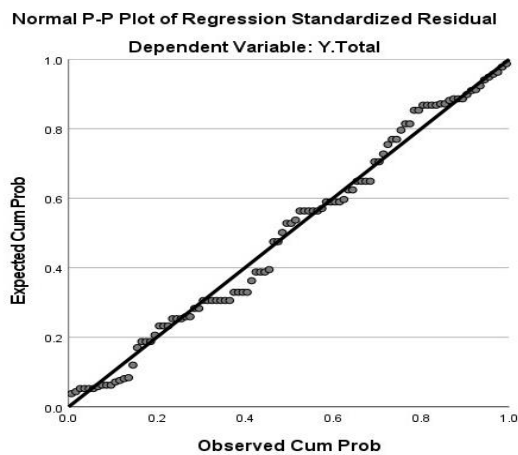
Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa semua data menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi atau terbebas dari gejala heterokedastisitas.

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model

regresi berdistribusi apakah data yang akan digunakan dalam model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas dan apabila data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan uji normalitas pada penelitian ini didapatkan hasil pengujian sebagai berikut:

**Gambar 2** Hasil Uji Normalitas



Sumber data primer diolah, 2025

**d. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen. Hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 10.** Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.170	3.633		.068	.946
Persepsi	.250	.134	.184	3.134	.004
Mutu Pelayanan	.272	.268	.365	2.317	.828
Fasilitas	.294	.280	.078	.359	.732

Sumber data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 10 di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

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

$$Y = 0,170 + 0,250X_1 + 0,272X_2 - 0,294X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

1. Konstanta (a)= 0,170

Nilai konstanta adalah nilai variabel dependen (Y) yang tidak dipengaruhi oleh variabel

independen (X). Artinya konstanta menunjukkan nilai tetap atau jika variabel persepsi (X1), Mutu Pelayanan (X2), dan fasilitas (X3) sama dengan nol (0), maka nilai konstanta kinerja (Y) pada pasien klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak sebesar 0,170 dengan asumsi variabel lain tidak berubah

2. Koefisien

Koefisien regresi variabel persepsi (b1) = 0,250. Koefisien regresi variabel (X1) sebesar 0,250 artinya setiap penambahan satu satuan pada variabel persepsi (X1) akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,250 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Koefisien regresi variabel mutu pelayanan (b2) = 0,272. Koefisien regresi mutu pelayanan (X2) sebesar 0,272 artinya setiap penambahan satu satuan pada variabel mutu pelayanan (X2) akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,272 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Koefisien regresi variabel mutu fasilitas (b3) = 0,294. Koefisien regresi fasilitas (X3) sebesar 0,294 artinya setiap penambahan satu satuan pada variabel mutu pelayanan (X3) akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,294 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

**e. Uji Hipotesis**

**Uji T (Parsial)**

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri variabel bebas terhadap variabel terikat dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

Penentuan tabel untuk persamaan dengan rumus  $df = n-k$ , sehingga diketahui  $df = (N-2) 100-2 = 98$  maka diperoleh nilai ttabel adalah sebesar 1,96. Hasil analisis uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 11.** Hasil Analisis Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.170	3.633		.068	.946
Persepsi	.250	.134	.184	3.134	.004
Mutu Pelayanan	.272	.268	.365	2.317	.828
Fasilitas	.294	.280	.078	.359	.732

Sumber data primer diolah, 2025

## Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang nyata antara variable independent (X) dengan variabel dependen (Y) secara bersama-sama. Penentuan Ftabel dapat diketahui berdasarkan rumus berikut:

$$df1 = k - 1, \text{ maka } df1 = 4 - 1 = 3$$

$$df2 = n - k, \text{ maka } df2 = 100 - 4 = 96$$

Berdasarkan hasil  $df1 = 3$  dan  $df2 = 96$ , maka diketahui bahwa Ftabel dalam penelitian ini adalah 2,69 sehingga hasil uji F (Simultan) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 12**  
**Hasil Uji F (Simultan)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4.962	3	1.654	13.610	.000 <sup>b</sup>
Residual	121.198	96	1.262		
Total	126.160	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictor: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 12 diatas, maka dapat diketahui bahwa Fhitung adalah  $13.610 > Ftabel$  sebesar 2,69 dan memiliki signifikasi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa variable persepsi, mutu pelayanan, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak.

## Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur persentase variasi dalam variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat dari besarnya nilai Adjusted R Square. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 13** Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	Model Summary <sup>b</sup>		
		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 <sup>a</sup>	.641	.602	1.24370

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variabel: Y

Berdasarkan Tabel 12di atas, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,641. Hal ini berarti 0,641 atau 64,1% variasi dari kepuasan bisa dijelaskan oleh

variasi dari ketiga variabel independen, yaitu persepsi, mutu pelayanan dan fasilitas sedangkan sisanya 35,9% ( $100\% - 64,1\% = 35,9\%$ ) dijelaskan oleh faktor lain yang berada di luar penelitian ini.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa persepsi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak. Artinya hipotesis pertama yang menyatakan bahwa persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan diterima. Mutu Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak. Artinya, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan diterima. Fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak. Artinya, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan diterima. Persepsi, mutu pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak. Artinya hipotesis keempat yang menyatakan bahwa persepsi, mutu pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan diterima.

## Daftar Pustaka

- Khadijah, S.A dan Dianasari, I.A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Di Rsud Ibnu Sina Kabupaten Gresik. 07, 220-235
- Reliatania, S. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Harmoni Batam.
- Kotler, Philip. Dan K.L. Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2. Erlangga, Jakarta Sugiyono, 2012. Metodologi Penelitian Bisnis, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Bachtiar, P. (2017). "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Wuluhan". Repository Universitas Muhammadiyah Jember.
- Herlina, V. (2019). Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Mongkaren, Steffi. 2013. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174. No. 4 (2013). Hal 493-503

- Soegoto, Agus Supandi. 2013. Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Pandu Dana Utama Express (PT. Pandu Express) di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol. 1 No 3 (2013). Hal. 1271-1283.
- Yunus dan Budiyanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(12)
- Detmuliati, A., Achnes, S., dan Agus, A. K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa Water & Themepark. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik*, 2(1), 1-15.