



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Al Ma'unah Kota Pasuruan

Aura Najma Anjani¹, A. Ratna Pudyaningih², Dwita Laksmi R³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

auranajmaanjani@gmail.com¹, ratnaend@gmail.com², dwita_laksmi@gmail.com³

Article Info

Article history:

Received June, 26 2025

Revised July, 15 2025

Accepted July, 30 2025

Keywords:

Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Klinik, Regresi Linier

ABSTRAK

Kualitas layanan dan fasilitas merupakan dua elemen krusial yang secara langsung membentuk persepsi dan pengalaman pelanggan dalam menerima layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Klinik Al Ma'unah Kota Pasuruan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei, melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden yang dipilih secara purposive. Hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (F hitung 21,986; sig. 0,000). Secara parsial, kualitas layanan (t hitung 4,361; sig. 0,000) dan fasilitas (t hitung 2,175; sig. 0,034) juga terbukti memberikan kontribusi signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,267 menunjukkan bahwa 26,7% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan 73,3% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

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



Article Info

Article history:

Received June, 26 2025

Revised July, 15 2025

Accepted July, 30 2025

Keywords:

Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction, Clinic, Linear Regression

ABSTRACT

Service quality and facilities are two critical elements that directly shape customers' perceptions and experiences in receiving healthcare services. This study aims to analyze the influence of these two variables on customer satisfaction at Al Ma'unah Clinic in Pasuruan City. A quantitative approach was employed using a survey method, involving 60 purposively selected respondents. The results of multiple linear regression analysis indicate that service quality and facilities simultaneously have a significant effect on customer satisfaction ($F = 21.986$; $p = 0.000$). Partially, both service quality ($t = 4.361$; $p = 0.000$) and facilities ($t = 2.175$; $p = 0.034$) contribute significantly. The coefficient of determination (R^2) is 0.267, suggesting that 26.7% of the variation in customer satisfaction can be explained by service quality and facilities, while the remaining 73.3% is influenced by other factors not examined in this study.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Nama Penulis: Aura Najma Anjani

Universitas Merdeka Pasuruan

Email : auranajmaanjani@gmail.com



Pendahuluan

Sektor kesehatan memiliki peran yang sangat vital dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendukung kesejahteraan sosial serta ekonomi negara. Di Indonesia, keberadaan layanan kesehatan yang mudah diakses dan berkualitas sangat penting untuk menciptakan masyarakat yang sehat dan produktif. Klinik sebagai penyedia layanan kesehatan dasar memainkan peranan penting dalam memenuhi kebutuhan medis masyarakat. Klinik Al Ma'unah yang berlokasi di Kota Pasuruan telah beroperasi sejak tahun 2015 dan menyediakan layanan medis bagi masyarakat, termasuk klinik umum, poli spesialis, apotek, serta fasilitas medis lainnya.

Namun, meskipun Klinik Al Ma'unah berusaha memberikan pelayanan terbaik, tantangan besar dalam dunia kesehatan adalah bagaimana menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien adalah indikator utama keberhasilan sebuah klinik dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pasien. Hal ini sangat penting, mengingat kepuasan pasien dapat berpengaruh langsung pada loyalitas mereka terhadap klinik dan keinginan untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Sebagai contoh, meskipun banyak pasien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Klinik Al Ma'unah, terdapat pula keluhan yang berulang terkait kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Tjiptono (2015:146) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai kondisi emosional yang timbul setelah individu membandingkan harapan mereka dengan pengalaman yang diterima. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan sering kali menyebabkan ketidakpuasan, yang berisiko menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap klinik.

Kualitas pelayanan dalam konteks klinik sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keandalan tenaga medis, kecepatan respon terhadap keluhan pasien, serta empati yang ditunjukkan oleh staf klinik. Kualitas pelayanan yang baik mampu memberikan pengalaman positif bagi pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler dan Armstrong (2016:39), kualitas pelayanan diukur berdasarkan sejauh mana kinerja layanan yang diterima pasien sesuai dengan ekspektasi mereka. Jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan menurun. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif yang dapat meningkatkan loyalitas pasien.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas yang disediakan oleh klinik juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Fasilitas yang nyaman, lengkap, dan bersih sangat mendukung kenyamanan pasien selama mereka menerima pelayanan medis. Kotler dan Keller (2016:174) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya meliputi interaksi antara staf medis dan pasien, tetapi juga termasuk elemen fisik yang ada di klinik, seperti ruang tunggu, peralatan medis, dan fasilitas lainnya. Fasilitas yang baik menciptakan lingkungan yang nyaman, yang dapat mengurangi rasa cemas pasien dan meningkatkan perasaan puas terhadap layanan yang mereka terima. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai, seperti ruang tunggu yang tidak nyaman, peralatan medis yang tidak lengkap, dan kebersihan yang kurang terjaga, dapat menurunkan kualitas pengalaman pasien dan berujung pada ketidakpuasan.



Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Al Ma'unah Kota Pasuruan. Dengan melihat peran penting kedua faktor ini dalam membentuk pengalaman pasien, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi manajemen Klinik Al Ma'unah dalam merancang strategi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan serta fasilitas yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat daya saing klinik di industri layanan kesehatan.

Dalam dunia pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan hal yang tidak bisa dianggap remeh. Tjiptono (2015:146) juga menekankan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat dipenuhi atau bahkan terlampaui. Oleh karena itu, penting bagi Klinik Al Ma'unah untuk terus melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan, guna memastikan bahwa harapan pasien dapat tercapai, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta loyalitas mereka terhadap layanan yang disediakan.

Penelitian ini berfokus pada analisis bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di Klinik Al Ma'unah mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk perbaikan dalam penyelenggaraan layanan medis yang lebih baik di masa depan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei sebagai metode pengumpulan data. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dalam bentuk angka yang dapat dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel (Sugiyono, 2017:24). Metode survei memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi langsung dari responden mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, dan tingkat kepuasan yang mereka terima di Klinik Al Ma'unah.

Menurut Sugiyono (2016:118), sampel dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang mencerminkan jumlah dan karakteristik tertentu. Oleh karena itu, sampel tersebut harus benar-benar mewakili populasi yang diteliti dan memiliki kesamaan ciri dengan populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah non probability sampling dengan metode *purposive sampling*. Metode ini merupakan teknik penentuan sampel yang didasarkan pada kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah individu yang: berusia diatas 17 tahun serta yang berdomisili di Kota Pasuruan.

Ferdinand (2002:51) mengemukakan bahwa penentuan ukuran sampel harus mempertimbangkan jumlah indikator yang terdapat dalam setiap variabel laten. Ukuran sampel yang dianggap ideal berkisar antara lima hingga sepuluh kali lipat dari jumlah indikator yang digunakan. Berdasarkan pedoman tersebut, penelitian ini menetapkan jumlah sampel sebanyak



60 responden. Penetapan ini diperoleh dari perhitungan jumlah total indikator, yaitu sebanyak 12, yang kemudian dikalikan dengan 5, sehingga menghasilkan total 60 responden.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur tiga variabel utama dalam penelitian ini: kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan. Skala Likert dipilih karena alat ini efektif dalam mengukur sikap, persepsi, atau pendapat responden terhadap suatu fenomena (Sekaran & Bougie, 2020:162). Setiap pertanyaan dalam kuesioner terdiri dari lima pilihan jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, dengan skor yang diberikan masing-masing 5, 4, 3, 2, dan 1.

Untuk menganalisis data, digunakan metode regresi linier berganda. Regresi linier berganda dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan antara lebih dari satu variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan) secara bersamaan. Menurut Ghozali (2018:60), analisis regresi linier berganda dapat digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan cara yang lebih kompleks, serta untuk mengukur sejauh mana kedua variabel independen tersebut dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Dengan menggunakan teknik ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Al Ma'unah.

Dalam analisis ini, peneliti juga akan menguji asumsi-asumsi klasik, seperti normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi, untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi kriteria Best Linear Unbiased Estimator (BLUE) (Gujarati, 2012:115). Setelah asumsi-asumsi klasik diuji, regresi linier berganda akan digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan serta untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pasien.

Analisis Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi adalah suatu angka yang menggambarkan sejauh mana variabel independen berkontribusi terhadap variabel dependen. Nilai R^2 berada dalam rentang antara 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, semakin besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independen secara kolektif terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2017).

Uji Simultan (Uji f)

Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa uji f berfungsi untuk menilai signifikansi pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Selain itu, ia juga menjelaskan metode perhitungan dan interpretasi nilai f. Dalam pengambilan keputusan pada uji simultan, langkah yang diambil adalah membandingkan nilai signifikansi dari f hitung dengan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu 5% atau 0,05. Jika nilai signifikansi f hitung berada di bawah 0,05, maka hipotesis alternatif dapat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel independen secara kolektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.



Uji Parsial (Uji t)

Ghozali (2018:130) menjelaskan bahwa analisis parsial (uji t) digunakan untuk menentukan apakah koefisien regresi dari tiap variabel independen dalam model regresi memiliki signifikansi. Prosedur ini dilakukan dengan menguji klaim bahwa koefisien regresi dari variabel independen tersebut sama dengan nol (tidak memiliki efek). Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikansi dari Nilai t hitung untuk setiap koefisien regresi dianalisis dengan menggunakan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai signifikansi t hitung berada di bawah 0,05, maka hipotesis dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan bagaimana kualitas pelayanan serta fasilitas yang diberikan dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) memiliki tujuan untuk mengukur sejauh mana kontribusi variabel bebas secara kolektif dapat memengaruhi variabel terikat dalam suatu model regresi. Dengan demikian, R^2 berfungsi sebagai indikator yang menunjukkan proporsi variasi pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas yang terlibat dalam analisis tersebut.. Nilai R^2 merepresentasikan persentase variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh keseluruhan variabel independen dalam model. Semakin besar nilai R^2 yang diperoleh, maka semakin baik kemampuan model regresi tersebut dalam menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang dianalisis.

Rentang nilai R^2 berada antara 0 hingga 1, dan semakin mendekati angka 1, maka semakin kuat pula hubungan antara variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel yang dianalisis adalah variabel terikat, sebagaimana diungkapkan oleh Sugiyono (2017). Hasil dari pengujian koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi

Variabel Independen	Variabel Dependen	R Square	Kategori
Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,267	Lemah
Fasilitas (X2)			

Sumber: Yang diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis determinasi yang disajikan dalam tabel, diperoleh nilai R Square sebesar 0,267. Nilai ini tergolong rendah menurut klasifikasi yang diusulkan oleh Sugiyono (2017). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) hanya mampu menjelaskan 26,7% dari variasi yang terjadi pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Sementara itu, sisa 73,3% variasi tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Meskipun demikian, model regresi yang



digunakan tetap dapat diterapkan, karena telah terbukti signifikan berdasarkan hasil pengujian statistik melalui uji F.

Uji Simultan (Uji f)

Menurut Sugiyono (2017), uji f berfungsi untuk menentukan apakah variabel-variabel independen secara kolektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sugiyono juga menjelaskan langkah-langkah yang diperlukan dalam menghitung dan menafsirkan nilai f. Proses pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi f yang dihitung dengan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu 5% atau 0,05. Jika nilai signifikansi F yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil dari uji f dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Simultan (f)

Variabel Independen	Variabel Dependen	Fhitung	Ftabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Pelanggan (Y)	10,370	3,15	0,000	Ha diterima
Fasilitas (X2)					

Sumber: Yang diolah 2025

Berdasarkan tabel yang disajikan, nilai signifikansi untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) tercatat sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil daripada batas signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05. Selain itu, nilai Fhitung yang diperoleh adalah 10,370, yang juga lebih tinggi dibandingkan dengan Ftabel yang bernilai 3,15. Temuan ini mengindikasikan bahwa variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Fasilitas (X2), secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018:130), uji parsial atau yang dikenal sebagai uji t memiliki tujuan untuk menentukan apakah setiap variabel independen dalam model regresi memberikan pengaruh yang signifikan. Proses uji ini dilakukan dengan menguji hipotesis yang menyatakan bahwa nilai koefisien regresi adalah nol, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen. Keputusan mengenai hipotesis diambil dengan membandingkan nilai signifikansi dari T hitung dengan batas signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu 5% ($\alpha = 0,05$). Jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis tersebut diterima, yang mengindikasikan bahwa variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil dari Uji t dapat dilihat pada tabel berikut:



Hasil Uji Parsial (t)

Variabel Independen	Variabel Dependen	Thitung	Ttabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Pelanggan (Y)	4,361	2,004	0,000	Ha diterima
Fasilitas (X2)		0,190	2,004	0,850	Ha ditolak

Sumber: Yang diolah 2025

Berdasarkan tabel yang disajikan, hasil analisis uji t terhadap variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil daripada batas signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu 0,05. Selain itu, nilai thitung yang diperoleh adalah 4,361, yang lebih besar dibandingkan dengan ttabel yang bernilai 2,004. Dengan demikian, hipotesis alternatif (Ha) dapat diterima, sedangkan hipotesis nol (H0) ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Di sisi lain, untuk variabel fasilitas (X2), nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,850, yang lebih besar dari 0,05. Nilai thitung untuk variabel ini adalah 0,190, yang berada di bawah ttabel sebesar 2,004. Temuan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas (X2) dan kepuasan pelanggan (Y). Oleh karena itu, hipotesis nol (H0) diterima, sedangkan hipotesis alternatif (Ha) ditolak.

Hasil dari penelitian ini mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan dua faktor utama yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Al Ma'unah, perbaikan pada kedua aspek tersebut sangatlah penting. Peneliti juga menemukan bahwa meskipun kedua faktor ini memiliki pengaruh signifikan, masih ada 73,3% varians yang tidak dapat dijelaskan oleh model ini, yang mengindikasikan bahwa faktor lain, seperti harga layanan, waktu tunggu, atau faktor personal pasien, juga perlu dipertimbangkan dalam penelitian lanjutan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien dibandingkan dengan fasilitas, meskipun kedua variabel tersebut sama-sama memiliki pengaruh signifikan. Dengan demikian, klinik harus memberikan perhatian yang lebih besar pada kualitas interaksi antara pasien dan tenaga medis, serta meningkatkan komunikasi yang efektif untuk memastikan pasien merasa dihargai dan dipahami.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Al Ma'unah Kota Pasuruan", dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas

Pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan ketersediaan fasilitas di Klinik Al Ma'unah secara bersamaan terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Kombinasi antara layanan yang baik dan lingkungan fisik yang mendukung menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif terhadap kualitas klinik. Meskipun kedua



variabel ini memainkan peran penting, penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih ada sejumlah elemen lain di luar dua variabel tersebut yang turut mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Faktor-faktor eksternal seperti sistem administrasi, tarif layanan, reputasi klinik, dan kepercayaan terhadap petugas medis patut diperhitungkan dalam evaluasi selanjutnya.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Secara terpisah, kualitas pelayanan memiliki dampak positif yang nyata terhadap bagaimana pelanggan menilai kepuasan mereka. Aspek-aspek seperti sikap profesional, keramahan, perhatian, serta kemampuan staf dalam membangun komunikasi yang baik menjadi elemen yang sangat dihargai oleh pasien. Interaksi yang menunjukkan empati dan kepedulian terbukti membentuk pengalaman pelayanan yang lebih bermakna, sehingga kualitas pelayanan ini menjadi sorotan utama dalam upaya peningkatan mutu layanan di klinik. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa pelayanan berbasis hubungan antarindividu menjadi kunci utama dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama dalam konteks layanan kesehatan.

3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Berbeda halnya dengan kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia di klinik belum menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan apabila dilihat secara individual. Meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kenyamanan ruang dan kelengkapan sarana, keberadaan fasilitas ini belum cukup memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan secara statistik. Hal ini menandakan bahwa aspek fisik, meskipun penting, tidak menjadi perhatian utama pelanggan dibandingkan dengan kualitas hubungan dan perlakuan yang mereka terima selama proses pelayanan. Beberapa elemen fasilitas, seperti kebersihan toilet atau kenyamanan ruang tunggu, masih perlu diperbaiki agar menciptakan pengalaman yang lebih optimal bagi pasien.

4. Peran Kualitas Pelayanan yang Lebih Dominan

Berdasarkan keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang lebih kuat dibandingkan dengan fasilitas dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan. Layanan yang cepat, responsif, sopan, dan diberikan dengan pendekatan personal mampu menumbuhkan kesan positif yang mendalam pada diri pelanggan. Sementara itu, fasilitas lebih berfungsi sebagai pendukung yang melengkapi proses pelayanan, namun belum menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan. Oleh karena itu, fokus pengembangan mutu pelayanan di Klinik Al Ma'unah sebaiknya diarahkan pada peningkatan kemampuan interpersonal petugas, pelatihan komunikasi efektif, serta pembentukan budaya kerja yang menekankan empati dan kepedulian dalam melayani pasien.



Daftar Pustaka

- Amalia, Y., & Prakasa, D. F. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo. *ADILLA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Syari'ah*, 7(1), 38-46.
- Daryanto, & Setyobudi, A. (2014). *Manajemen pelayanan: Konsep dan implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Manajemen jasa: Pendekatan terpadu* (Edisi ke-3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2018). *Manajemen jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian* (Edisi Ketiga). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ferdinand, A. (2002). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 24* (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goal 3 | Department of Economic and Social Affairs. (2022). *Sustainable Development Goals – Goal 3: Good health and well-being*. <https://sdgs.un.org/goals/goal3>
- Gronroos, C. (2015). *Service management and marketing: Managing the service profit logic* (4th ed.). Wiley.
- Gustiawan, M. C. P. E., & Hotima, S. H. (2023). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Respiro Jember. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 5(1), 57-69.
- Indartini, M., & Mutmainah, L. (2024). *Analisis data kuantitatif: Uji instrumen, uji asumsi klasik, korelasi dan regresi linier berganda* (Edisi ke-1; 67 hlm.). Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Indonesia, B. P. S. (2024). *Indikator kesehatan - Tabel statistik*. Badan Pusat Statistik Indonesia. <https://www.bps.go.id/id/statisticstable/2/NzA4IzI=/indikator-kesehatan.html>



- Johnston, R. (2019). *Service operations management: Improving service delivery* (5th ed.). Pearson.
- Kamila, N., & Wardhana, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen setelah layanan haji dan umrah di buka kembali pada masa pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 17(1), 548-565.
- Kasmir. (2017). *Manajemen pelayanan: Konsep dan implementasi* (Edisi ke-1). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Pedoman penyelenggaraan fasilitas kesehatan: Promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of marketing* (16th ed.). Pearson.
- Lestari, S., Lie, D., Efendi, M., & Julyanthry, J. (2018). *Manajemen operasional: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lestari, W. D., Ramadania, R., & Listiana, E. (2023). Pengaruh pengalaman pelanggan dan kondisi fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap niat menginap kembali. *BENING*, 10(2), 74-85.
- Mahreni. (2016). Pengaruh perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 1(2).
- Manulang, M., & Pakpahan, H. (2014). *Metodologi penelitian: Panduan praktis untuk penelitian sosial dan bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Natazha, W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kota Surakarta.
- Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38-50.
- Oliver, R. (2018). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2015). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Prayitno, et al. (2021). Patient dissatisfaction in Indonesian hospitals: The role of physical facilities and medical equipment availability. *Journal of Health Services Research*, 15(3), 123-135.
- Rahmawati, S. (2020). *Manajemen kualitas: Strategi bersaing dan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Rasmansyah, M. M., & Furi, E. K. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan nasabah pada PT Adira Dinamika Multifinance Tbk. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(1). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i1.79>
- Riyani, D., Larashati, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan: (Survey pada salah satu penyedia jasa internet di Kota Bandung). *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94-101.
- Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan: Studi kasus Mahfoed Life Gym. *Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, 13(1), 105-109.
- Saldana, J. (2016). *The coding manual for qualitative researchers* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Santoso, S. (2014). *Statistik parametrik: Konsep dan aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sawiji, H., & Ninghardjanti, P. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ja'far Medika. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 8(3), 253-258.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2023). *Research methods for business: A skill-building approach* (9th ed.). Wiley.
- Solomon, M. R., Dahl, D. W., White, K., Zaichkowsky, J. L., & Polegato, R. (2023). *Consumer behavior: Buying, having, and being* (14th ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susaty, B. (2016). *Manajemen kualitas pelayanan: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen operasi: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Syafrida, R. (2022). *Metodologi penelitian: Teori dan aplikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Syahsudarmi, S. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi Bengkalis di Pekanbaru. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 6(1), 47-60.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi pemasaran* (Edisi ke-3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2014). *Service, quality & satisfaction* (Edisi ke-3). Yogyakarta: Andi Offset.
- World Health Organization. (2020). *Health facilities: Infrastructure, equipment, and services for medical care*.