

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS RUMAH SAKIT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN  
KEPERCAYAAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI KASUS DIRUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN  
KOTA MAKASSAR)**

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF HOSPITAL SERVICES AND  
FACILITIES ON INPATIENT SATISFACTION WITH PATIENT TRUST  
AS AN INTERVENING VARIABLE  
(CASE STUDY AT HASANUDDIN UNIVERSITY HOSPITAL  
MAKASSAR CITY)**

**Disusun dan diajukan oleh**

**NURMALA WATI**

**012221046**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2024**

**TESIS****PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS RUMAH SAKIT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN  
KEPERCAYAAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI KASUS DIRUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN  
KOTA MAKASSAR)****THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF HOSPITAL SERVICES AND  
FACILITIES ON INPATIENT SATISFACTION WITH PATIENT TRUST  
AS AN INTERVENING VARIABLE  
(CASE STUDY AT HASANUDDIN UNIVERSITY HOSPITAL  
MAKASSAR CITY)**

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar magister

**Disusun dan diajukan oleh**

**NURMALA WATI**

**012221046**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS RUMAH SAKIT TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN KEPERCAYAAN PASIEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING  
( STUDI KASUS DI RS HASANUDDIN KOTA MAKASSAR)**

Disusun dan diajukan oleh:

**NURMALA WATI  
NIM A012221046**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin pada tanggal **24 APRIL 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

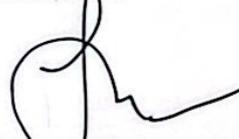
Pembimbing Utama

  
**Prof. Dr. Sumardi, SE., M.Si**  
NIP 195605051985031002

Pembimbing Pendamping

  
**Hj. Julius Jilbert, SE., MIT**  
NIP 197306111998021001

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

  
**Dr. H. Muhammad Sobarsyah, S.E., M.Si.**  
NIP 196806291994031002



Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

**Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir., S.E., M.Si., CIPM.**  
NIP 196402051988101001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurmalawati  
Nim : A012221046  
Program studi : Magister Manajemen  
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan judul **Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Kepercayaan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di RS Hasanuddin Kota Makassar)**.

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 24 April 2024

Yang Menyatakan,



Nurmalawati

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah wa syukurillah segala puji syukur senantiasa dipanjatkan kepada penguasa alam semesta, Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tesis yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Kepercayaan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar)**”. Sholawat dan salam selalu tak lupa tercurah bagi Sang Nabi dan Rosul Muhammad SAW.

Tesis ini disusun sebagai tugas akhir untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Dalam proses penulisan tesis ini, begitu banyak pihak yang berkontribusi baik secara materil maupun non materil. Oleh karena itu, dari hati terdalam penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua, Ibunda tercinta dan Ayahanda yang selalu memberikan restu dan ridhonya dalam perjalanan hidup penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin sekaligus sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan arahan selama proses bimbingan penulisan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Sumardi, SE., M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan begitu banyak tambahan ilmu, meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan serta nasihat selama proses bimbingan penulisan tesis ini
4. Bapak Dr. H. M. Sobarsyah, SE., M.Si., CIPM sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang selalu memfasilitasi kami para mahasiswa dengan sangat optimal. Sosok yang selalu memberikan arahan dan Solusi.
5. Suami saya tercinta, dr. Afrizal yang selalu menjadi *support system* terbesar dan terkuat yang telah memberikan restu untuk saya melanjutkan pendidikan ini.
6. Ibu Bapak rekan-rekan di Program Studi Magister Manajemen Angkatan 2022 Gelombang I, terkhusus Kelas B2 dan Kelas B2 konsentrasi Sumber Daya Manusia yang menjadi ruang diskusi, saling memberi semangat dan memberi perspektif baru dari berbagai macam latar belakang.

7. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangsinya dalam penyelesaian tesis ini.

Tentu saja Tesis ini masih memerlukan penyempurnaan, terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan dan penyusunannya. Karena itu penulis sangat terbuka atas kritik dan saran yang disampaikan untuk lebih memperkaya tesis ini. Semoga segala bantuan dan dukungan dari semua pihak dapat bernilai pahala dan menjadi amal jariyah serta menjadi sebab turunnya rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini menjadi berkah dan memberi manfaat bagi semua kalangan. Aamiin YRA.

Makassar, 24 Maret 2024

Peneliti

## ABSTRAK

NURMALA WATI. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Kepercayaan Pasien Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar* (dibimbing oleh Sumardi dan Julius Jilbert).

Kebutuhan masyarakat akan layanan medis yang memadai di tengah padatnya rangkaian aktivitas sehari-hari memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang pentingnya kesehatan dalam kehidupan dan telah menggeser kebutuhan perlindungan kesehatan menjadi kebutuhan utama dalam hidup. Oleh sebab itu, masyarakat dapat menjaga kesehatannya dengan mempercayakan layanan medisnya kepada Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, Makassar yang di dukung oleh layanan yang berkualitas, mampu memberikan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pasien terutama bagi pasien yang sedang memanfaatkan layanan medis di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, Makassar. Pemilihan responden dilakukan secara acak dengan teknik *simple random sampling* sebanyak seratus pasien. Metode yang digunakan ialah metode kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis *structural equation modeling* (SEM) yang dioperasikan melalui *smartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pasien; kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pasien; fasilitas rumah sakit berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien; fasilitas rumah sakit berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan pasien; kepercayaan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Terdapat pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan dan terdapat pengaruh tidak langsung fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan.

Kata kunci: kualitas layanan, fasilitas rumah sakit, kepercayaan, kepuasan pasien



## ABSTRACT

NURMALA WATI. *The Effect of Service Quality and Hospital Facilities on Inpatient Satisfaction with Patient Trust as an Intervening Variable: A Case Study at Hasanuddin University Hospital, Makassar* (supervised by Sumardi and Julius Jilbrt)

The public's need for adequate medical services in the midst of busy daily activities has raised awareness among the public about the importance of health in life and has shifted the need for health protection to become the main need in life. Therefore, the public can maintain their health by entrusting their medical services to Makassar City University Hospital which is supported by quality services, able to provide increased patient confidence and satisfaction, especially for patients who are currently utilizing medical services at the Makassar City University Hospital. Researchers randomly selected respondents using simple random sampling technique of 100 patients. The methodology used was a quantitative method using structural equation modeling (SEM) analysis techniques operated via smartPLS. The research results show that service quality has a positive and insignificant effect on patient satisfaction; service quality has a significant positive effect on patient trust; hospital facilities have a significant positive effect on patient satisfaction; hospital facilities have a significant positive effect on patient trust, and patient trust has a significant positive effect on patient satisfaction. There is an indirect effect of service quality on patient satisfaction through trust, and there is an indirect effect of hospital facilities on patient satisfaction through trust.

Keywords: service quality, hospital facilities, trust, patients' satisfaction



## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kualitas Layanan.....	10
2.1.2 Fasilitas Rumah Sakit.....	12
2.1.3 Kepercayaan Pasien .....	14
2.1.4 Kepuasan Pasien .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Konseptual .....	24
2.4 Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.4 Jenis Sumber Data .....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	33
3.7 Metode Analisis Data .....	36
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	36
3.7.2 Analisa Model Pengukuran/Outer Model.....	36
3.7.3 Analisa Model Struktural/Inner Model.....	37
3.8 Pengujian Hipotesis .....	38
3.9 Uji Pengaruh Tidak Langsung .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Responden Karakteristik Responden.....	39
4.2 Hasil Analisis Deskriptif Persentase.....	41
4.3 Uji Instrumen Data .....	49

BAB V HASIL PEMBAHASAN	
5.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien.....	64
5.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Pasien.....	65
5.3 Pengaruh Fasilitas RS terhadap Kepuasan Pasien.....	66
5.4 Pengaruh Fasilitas RS terhadap Kepercayaan Pasien.....	67
5.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien.....	69
5.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien.....	70
5.7 Pengaruh Fasilitas RS terhadap Kepuasan Pasien.....	71
BAB VII PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN .....	78

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Pasien Rawat Inap .....	3
Tabel 1.2 Pencapaian Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia.....	40
Tabel 4.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	40
Tabel 4.4 Responden menurut lamanya dirawat .....	40
Tabel 4.5 Responden Menurut Jenis Penjamin .....	41
Tabel 4.6 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan.....	41
Tabel 4.7 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel fasilitas .....	45
Tabel 4.8 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel kepercayaan.....	46
Tabel 4.9 Rekapitulasi tanggapan terhadap variabel kepuasan .....	47
Tabel 4.10 Nilai Loading Faktor .....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.13 Hasil Cross-Loading .....	53
Tabel 4.14 Uji Kolinearitas VIF.....	55
Tabel 4.15 Analisis Pengaruh Langsung .....	57
Tabel 4.16 Tabel R-Squared .....	60
Tabel 4.17 Hasil Total Effect .....	61
Tabel 4.18 Uji Mediasi.....	63

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 4.1 Model Konstruk .....	49
Gambar 4.2 Signifikan Jalur .....	56

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya (Supriyanto & Soesanto, 2012).

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan (Lubis, 2009).

Kualitas pelayanan, Fasilitas Rumah Sakit dan Kepuasan pasien dipilih sebagai variabel dalam penelitian ini karena penelitian tentang kepuasan pasien sangat penting untuk diteliti karena kepuasan pasien merupakan isu yang paling kerap dibicarakan dalam semua pasien Rumah Sakit. Kepuasan Pelayanan Di Rumah Sakit sangat bergantung pada pelanggan, Jika pelanggan sudah tidak percaya lagi pada Rumah Sakit karena hasil yang buruk, maka Rumah Sakit akan kehilangan kepercayaan pelanggan karena tanggapan buruk yang dibentuk. Untuk itu, peneliti memilih dimensi kualitas pelayanan yang digunakan oleh Behrouz et al (2016) yaitu akses, proses penerimaan, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter dan informasi untuk pasien. Karena pada dimensi tersebut sudah digunakan oleh peneliti terdahulu untuk mengukur kualitas pelayanan pada pasien Rawat Inap.

Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Handayani & Iriyanto, 2010).

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Kartikasari, Dewanto, & Rochman, 2014).

Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi harapan bagi semua pelanggan rumah sakit baik pelanggan internal seperti karyawan dan terlebih bagi pelanggan eksternal (pasien). Dengan adanya program pemerintah yaitu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), maka pihak rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, pelayanan kesehatan kepada peserta JKN harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada keamanan pasien, efektivitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien, serta efisiensi biaya (Kementerian Kesehatan, 2015).

Aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut terdiri dari beberapa faktor diantaranya petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta

pelayanan administrasi (Nurul, 2021). Kualitas pelayanan kesehatan menjadi tolak ukur dalam penilaian kepuasan pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik pula penilaian kepuasan yang diberikan pasien untuk pelayanan tersebut.

Rumah Sakit Universitas Hasanuddin merupakan salah satu rumah sakit pendidikan di kota Makassar, Sulawesi Selatan. Sebagai salah satu rumah sakit rujukan, rumah sakit ini memiliki fasilitas yang berstandar internasional dengan didukung oleh tenaga dokter umum dan dokter spesialis yang ahli dibidangnya serta telah melayani pasien yang memiliki asuransi kesehatan. Berbagai fasilitas kesehatan tersedia untuk mendukung kebutuhan masyarakat mulai dari lokasinya yang sangat strategis ketersediaan Unit Gawat Darurat 24 jam, layanan dokter spesialis yang kompeten, hingga ruangan rawat inap yang berkelas tentunya akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat saat melakukan pemeriksaan kesehatan di RS Universitas Hasanuddin Kota Makassar.

Berdasarkan data yang telah diperoleh peneliti, Jumlah pasien BPJS dan Umum yang menerima layanan rawat inap di RS unhas sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Pasien Rawat Inap RS Unhas Bulan Oktober-Desember 2023.

NO	BULAN	JUMLAH PASIEN RAWAT INAP			UMUM	TOTAL
		KELAS I	KELAS II	KELAS III		
1	OKTOBER	125	65	100	14	304
2	NOVEMBER	124	54	111	30	319
3	DESEMBER	115	59	105	25	304

Sumber: RS Unhas, 2024

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa pasien BPJS/Asuransi maupun umum yang dirawat inap pada tahun 2023 di bulan Oktober, November dan Desember sebanyak 927 orang yang terbagi atas pasien BPJS bulan oktober kelas 1 sebanyak 125 orang, kelas II 65 orang, kelas III 100 orang, dan pasien umum sebanyak 14 orang. Pada bulan November pasien yang berkunjung di di RS Unhas terlihat lebih tinggi yang berjumlah 319 orang, yang terbagi dari kelas I 124 orang, kelas II 54 orang, kelas III

111 orang dan pasien umum 30 orang. Pada bulan Desember jumlah pasien yang berkunjung keseluruhan berjumlah 304 orang, yang terbagi dari kelas I 115 orang, kelas II 59 orang, kelas III 105 orang dan pasien umum berjumlah 25 orang. Dari data diatas bisa kita simpulkan bahwa rata-rata pasien yang berkunjung di RS unhas kebanyakan dari kategori pasien BPJS.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Unhas naik turun tiap bulannya. Oleh karena itu, harus diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi naik turunnya pasien supaya pihak Rumah Sakit bisa memperbaiki kualitas dalam pelayanannya. Loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien untuk berkunjung kembali ke rumah sakit.

Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tujuan kualitas pelayanan akan terwujud apabila kualitas pelayanan yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh para pasien. Pelayanan yang diberikan kepada pasien harus secara keseluruhan bukan hanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para dokter maupun suster ataupun perawat tetapi lebih pada hal-hal yang terkait dengan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan penelitian Made Martini Widi Lestari, Ni Nyoman Yulianthini, (2016) dengan menggunakan pendekatan analisis faktor memberikan indikasi bahwa dalam upaya untuk meningkatkan terjadinya kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Buleleng Tahun 2015, maka ada empat dimensi yang perlu diperhatikan oleh pasien rawat inap yaitu diantaranya biaya, pengalaman, kualitas produk, dan image/citra, karena keempat dimensi ini yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Buleleng Tahun 2015.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Berkowitz, (2016) dikatakan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan pengalaman langsung dan tidak langsung pasien dengan sistem perawatan kesehatan dan interaksi dengan penyedia layanan kesehatan, khususnya komunikasi. Lingkungan kerja perawat dapat mempengaruhi

kepuasan pasien secara positif dan negatif, hal ini dikarenakan bahwa pengalaman pasien sendiri mungkin tidak secara langsung berhubungan dengan kualitas perawatan yang diberikan, tetapi ekspektasi mereka tentang apa yang mereka yakini harus diberikan.

Nova Fulgara (2020) telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di teluk kuantan kabupaten kuantan singingi. Hasil penelitian yang dilakukan Nova Fulgara (2020) menunjukkan adanya fakta yang signifikan antara Service Quality dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Penelitian lainnya juga dilakukan oleh ( Yulfikasari, 2020) bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Dr. Sumantri Pare-Pare. Kemudian penelitian lainnya oleh (Ayudia popy sesilia, 2019) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan memediasi penuh hubungan kepercayaan pada kepuasan pasien. Urgensi penelitian ini adalah menganalisa secara mendalam ketersediaan fasilitas kesehatan di RS Universitas Hasanuddin Kota Makassar yang didukung oleh kualitas layanan yang baik, mampu memberikan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pasien terutama bagi pasien yang sedang memanfaatkan layanan medis di RS Universitas Hasanuddin Kota Makassar.

Kualitas pelayanan yg diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien menggunakan indikator bukti fisik, daya tanggap, kehandalan , empati, dan keamanan seringkali menjadi masalah yg berkaitan dengan kepuasan pasien dengan tingkat tinggi. Pada titik ini, orang yg menggunakan layanan rumah sakit tidak hanya menghargai hasil akhir dari penyembuhan diri sendiri dan keluarga mereka, serta apa yg mereka lihat dan rasakan selama perawatan.

Menurut Wykof mutu atau kualitas pelayanan merupakan perancangan dan pengendalian tingkat keunggulan yg dilakukan dengan tepat untuk memenuhi harapan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan terdapat dua hal yg mempengaruhi mutu pelayanan yaitu pelayanan yg diterima dan harapan pelanggan. Jasa pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu dan para pengguna jasa pelayanan dikatakan puas jika pelayanan yg diterima oleh pelanggan sudah sesuai dengan harapannya

atau bahkan melebihi harapannya (Sabarguna, 2004).

Adapun data yang di dapatkan setelah melakukan wawancara dengan pihak Rumah Sakit Unhas terkait dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap selama tahun 2023 , dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Pencapaian Kepuasan Pasien Rawat Inap tahun 2023



Sumber: RS Unhas, 2024

Berdasarkan tabel diatas disimpulkan bahwa Pencapaian kepuasan pasien pada semester 1 dan 2 telah memenuhi standar (76,61) dan masuk dalam ketegori mutu pelayanan baik. Namun disisi lain, terdapat satu elemen penilaian yang mendapatkan penilaian terendah pada semester 1 dan 2, yaitu waktu pelayanannya, dimana waktu tunggu antrian pendaftaran pasien rawat inap RS Unhas < 1 jam (waktu yang di perlukan mulai dari admisi sampai dilayani dokter) kemudahan / kecepatan mendapatkan kamar perawatan dan kecepatan dalam memperoleh pelayanan. Selama tahun 2023 elemen penilaian yang selalu mendapatkan penilaian terdendah di setiap bulannya yaitu waktu pelayanan, dimana ada 30% responden yang menyatakan tidak dan kurang setuju.

Dari uraian masalah diatas, maka peneliti melihat adanya pengaruh pengalaman pasien secara keseluruhan terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar.

Peneliti meyakini bahwa dengan mengetahui serta melakukan perbaikan pada dimensi pengalaman pasien, maka dapat memberi pengaruh yang besar terhadap pencapaian kepuasan pasien, sehingga meningkatkan kinerja dari rumah sakit khususnya pada instalasi rawat inap. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Kepercayaan Pasien sebagai variabel Intervening (studi kasus Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Sebagai upaya mempertajam kajian di dalam penelitian ini dapat diturunkan beberapa pertanyaan penelitian yang lebih spesifik untuk dicarikan jawabannya, adapun pertanyaan penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar?
2. Apakah ada pengaruh antara Kualitas Layanan terhadap kepercayaan pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar?
3. Apakah ada pengaruh antara Fasilitas RS terhadap kepercayaan pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar?
4. Apakah ada pengaruh antara fasilitas RS terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar?
5. Apakah ada pengaruh antara kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar?
6. Apakah ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan pasien sebagai variabel intervening?
7. Apakah ada pengaruh fasilitas RS terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan pasien sebagai variabel intervening?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh fasilitas RS terhadap kepercayaan pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh fasilitas RS terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar.
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan pasien sebagai variabel intervening.
7. Untuk mengetahui dan menganalisa antara fasilitas RS terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan pasien sebagai variabel intervening.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis berkaitan dengan masalah yang diteliti dan membandingkan teori dengan praktek mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan fasilitas pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Hasanuddin Makassar.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi jajaran manajerial pada perusahaan yaitu sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk terus meningkatkan pengetahuan manajemen Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, dan fasilitas pasien terhadap kepuasan pasien, dan pada akhirnya nanti diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Definisi Kualitas Layanan**

Menurut Lailatus dan Abdullah (2018:57) kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayananyang terbaik kepadanya.

Menurut Mu'ah dan Masram (2019:44) mendeskripsikan kualitas dari pengamatan produsen yang dirangkum sebagai berikut: kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat.

Sedangkan *The American Society for Quality Control* dalam Farid dan Rudy (2019:49), mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Kamaraddin, dkk (2020:71) mengartikan bahwa kualitas sebagai derajat sejauh mana produk memenuhi suatu desain atau spesifikasi. Menurut Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono dalam Inggang (2020:97) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas Layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai

dengan harapan pelanggan, Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan merupakan suatu ukuran keberhasilan dari perusahaan itu sendiri.

Kualitas pelayanan yang baik mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa. Dengan munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun mempertahankan pelanggan. Konsumen yang jeli tentu akan memilih produk dan jasa yang merupakan kualitas baik. Kualitas merupakan strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi harapan- harapan tertentu secara eksplisit maupun implisit.

Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Dalam bisnis jasa, sikap dan pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa yang dihasilkan . Bila aspek tersebut dilupakan atau bahkan sengaja dilupakan, maka dalam waktu yang tidak terlalu lama perusahaan yang bersangkutan bisa kehilangan dan dijauhi calon konsumen.

Sebagai institusi pelayanan kesehatan salah satunya rumah sakit, kualitas pelayanan menjadi sorotan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan. Peningkatan kualitas pelayanan ini baik dari sisi fasilitas fisik, alat yang tersedia dan sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian rumah sakit harus mengutamakan kepuasan pasiennya sebagai pengguna jasa.

Kualitas layanan dapat diukur dengan beberapa indikator sesuai yang dijelaskan oleh Parasuraman dalam Pambudi (2021) sesuai dengan SERVQUAL, diantaranya:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)  
Diwujudkan dengan kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada konsumen.
2. Keandalan (*Reliability*)  
Berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau organisasi untuk memberikan suatu layanan yang akurat serta terpercaya.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Berkenaan dengan kesediaan serta kemampuan para pemberi jasa layanan untuk membantu para konsumen serta cepat dalam merespon permintaan mereka dan menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*Assurance*)  
Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
5. Empati (*Empathy*)  
Berarti bahwa perusahaan atau organisasi dapat memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta dapat memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Yang meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual bagi pelanggan.

### **2.1.2 Definisi Fasilitas Rumah Sakit**

Fasilitas yang disediakan terutama dalam bidang kesehatan tentunya memiliki peran yang strategis, karena dapat membantu masyarakat dalam menjaga kesehatan serta memberikan kualitas hidup yang layak dan lebih baik, sehingga semakin lengkap fasilitas kesehatan yang tersedia menunjukkan semakin kebutuhan masyarakat atas fasilitas kesehatan tersebut (Pambudi, 2021).

Fasilitas merupakan sesuatu yang berupa barang atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan, atmosfer dan desain fasilitas yang menarik akan menghasilkan kepuasan pelanggan dan dapat

mendorong pelanggan untuk membuat pelanggan membeli ulang barang atau jasa. Dengan begitu, fasilitas yang lengkap dan memadai menjadi salah satu faktor yang menghasilkan kepuasan pelanggan (Susanti & Wahyuni, 2017).

Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra dalam jurnal (Widyanigrum, 2020) Fasilitas merupakan material dan suasana yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang diberikan oleh penyedia layanan dalam rangka menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa fasilitas segala bentuk fisik baik itu peralatan, desain eksterior dan interior yang menarik yang disediakan oleh layanan jasa demi tercapainya kebutuhan para pelanggan dan menghasilkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan yang merasa puas akan menjadi pelanggan yang loyalitas terhadap perusahaan.

Menurut Tjiptono (2019:173) Desain dan tata letak fasilitas jasa sangat berkaitan dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, yang terbentuk dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa dapat berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan. Faktor – faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan desain fasilitas jasa, sebagai berikut :

1. Sifat dan Tujuan Organisasi Jasa

Sifat dari suatu layanan jasa sering menentukan berbagai syarat dalam menentukan desain. Sebagai contoh pada Rumah Sakit bahwa kamar pasien harus bersih dan nyaman dengan dibuatnya kedap suara dan tidak tembus pandang agar terjaminnya privasi.

2. Ketersediaan Tanah dan kebutuhan akan tempat / ruang

Dalam produksi fasilitas layanan jasa, ada sejumlah hal yang perlu dipertimbangkan seperti kemampuan finansial, ketersediaan tanah, hak kepemilikan tanah dan pembebasan lahan dan hak-hak lainnya. Setiap perusahaan harus menggunakan tanah dan ruang sebaik mungkin..

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas diperlukan karena volume permintaan sering berubah-ubah dan spesifikasi layanan berubah dengan cepat sehingga

risiko kegagalan relative tinggi. Kondisi ini harus diperhatikan secara matang demi kelancaran kedepannya.

#### 4. Faktor Estetis

Desain fasilitas yang menarik dan teratur dapat membentuk sikap positif pelanggan terhadap layanan. Selain itu, motivasi kerja karyawan juga dapat meningkat

#### 5. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat yang menetap disekitar fasilitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar terhadap bisnis. Jika perusahaan tidak memperhitungkan faktor ini, kelangsungan hidup perusahaan dapat terancam

#### 6. Biaya Kontruksi dan Operasi

Kedua jenis biaya dipengaruhi oleh desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasional dipengaruhi oleh kebutuhan energy ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

Menurut (Dedy dan Alfiandi, 2022) fasilitas terbagi menjadi 2 yaitu fasilitas fisik dan non fisik, antara lain :

1. Fasilitas Fisik, yaitu fasilitas yang disediakan oleh Pihak RumahSakit guna memenuhi kebutuhan pelanggan/pasien yang di rawat inap seperti : Kamar tidur, fasilitas yang disediakan dalambentuk ruangan yang berisikan tempat tidur. Fasilitas yang terdapat dikamar biasanya seperti kamar mandi, lemari, TV, AC, meja dan kursi.
2. Fasilitas Non Fisik, yaitu fasilitas yang penting dalam suatu Rumah Sakit, seperti : Kebersihan, Keindahan, dan kenyamanan.

### 2.1.3 Definisi Kepercayaan Pasien

Menurut Priansa (2017), kepercayaan terjadi karena adanya keyakinan yang disertai realibilitas dan integritas dari apa yang dipercaya oleh konsumen. Keberlangsungan hidup suatu perusahaan tergantung kepada kepercayaan dari pelanggan. Kepercayaan atau trust sebagai persepsi kehandalan dari sudut pandang pelanggan yang didasarkan pada pengalaman, terpenuhinya harapan akan service jasa yang diberikan.

Menurut Pambudi, (2021) mendefinisikan kepercayaan sebagai tingkat keyakinan konsumen atas kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi konsumen atas produk yang ditawarkan.

Menurut Pavlo dalam Donni Juni (2017,p.116) Kepercayaan merupakan hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh dengan ketidak pastian.

Dari definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan sebuah harapan yang dipegang oleh sebuah individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari seseorang individu atau kelompok lainnya dapat diwujudkan.

Kepercayaan yang dibentuk oleh perusahaan kepada konsumennya akan memberikan rasa keyakinan tersendiri dan nilai positif kepada perusahaan sehingga membentuk konsumen loyal yang tidak akan mudah beralih kepada produk lain yang ditawarkan oleh perusahaan kompetitor meskipun memiliki harga yang lebih murah.

Pengukuran tingkat kepercayaan melalui beberapa indikator seperti penjelasan (Pambudi, 2021) diantaranya:

1. Kemampuan dalam memberikan pelayanan, dimana perusahaandituntut untuk mampu memberikan layanan terbaik sehingga konsumen merasa aman dan nyaman untuk menggunakan produk yang ditawarkan.
2. Integritas, dengan membuktikan kepada konsumen bahwa perusahaan secara konsisten dan penuh keyakinan memberikan produk berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen
3. Ekspektasi, merupakan harapan yang dimiliki setiap konsumen atas produk yang akan digunakannya apakah telah memenuhi bahkan melampauai harapannya atau tidak.
4. Keterbukaan, dimana konsumen secara jujur mengungkapkan keinginannya atas suatu produk baik dari bentuk, manfaat, layanan, dan sebagainya.

Menurut Maharani (2010) terdapat indikator dalam variabel kepercayaan, yaitu :

1. **Kehandalan**  
Kehandalan merupakan konsisten dari serangkaian pengukuran. Kehandalan dimaksudkan untuk mengukur kekonsistenan perusahaan dalam melakukan usahanya dari dulu sampai sekarang.
2. **Kejujuran**  
Perusahaan / pemasaran harus memiliki sifat yang jujur saat menawarkan produk barang atau jasa yang sesuai dengan informasi yang diberikan perusahaan / pemasar kepadakonsumennya.
3. **Kepedulian**  
Perusahaan / pemasar yang selalu melayani dengan baik konsumennya, selalu menerima keluhan-keluhan yang dikeluhkan konsumennya serta selalu menjadikan konsumen sebagai prioritas.
4. **Kredibilitas**  
Kualitas atau kekuatan yang ada pada perusahaan / pemasar untuk meningkatkan kepercayaan konsumennya.

#### **2.1.4 Definisi Kepuasan**

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata puas memiliki arti; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Menurut Kotler, Philips dkk dalam Windasuri (2017:65) mengemukakan bahwa, "Kepuasan Pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya".

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Donni Juni (2017) pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan persepsi atau kinerja yang dirasakan. Menurut Engel et.al dalam Donni Juni (2017) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil yang

diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Menurut Pambudi, (2021) menyatakan bahwa kepuasan pada seorang pasien dapat terjadi saat hasil penilaian pasien setelah diperbandingkan ternyata melebihi dengan harapan sehingga memunculkan kebahagiaan dan kepuasan atas layanan kesehatanyang diterimanya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Oleh karena itu, perilaku pasien atau pelanggan, dapat diartikan sebagai model perilaku pembeli. Selain itu kepuasan pasien juga merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi 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, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Dalam penelitian Dewi (2016:539). Menurut Tjiptono faktor-factor penilaian kepuasaan, yaitu:

1. Kepemimpinan Kepuasan kehandalan yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan-atas kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Kepuasan responsif yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan cepat.
3. Kepuasan keyakinan yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
4. Kepuasan emphati yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi yang tinggi bagi pelanggan.

5. Kepuasan berujud yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Menurut Chandrianto (2019:99) lima elemen yang menyangkut kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

1. Harapan (*expectations*)

Harapan pasien terhadap suatu jasa telah dibentuk sebelum pasien membeli jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, pasien berharap bahwa jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Jasa yang sesuai dengan harapan pasien akan menyebabkan pasien merasa puas.

2. Kinerja (*performance*)

Pengalaman pasien terhadap kinerja aktual jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual jasa berhasil maka pasien akan merasa puas.

3. Perbandingan (*camparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual jasa tersebut. Pasien akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual jasa tersebut.

4. Pengalaman (*experience*)

Harapan pasien dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari jasa yang berbeda dari orang lain. Konfirmasi (*comfirmation*) dan dikonfirmasi (*disconfirmation*) Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengankinerja aktual jasa yang digunakan. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebihrendah dari kinerja aktual produk. Pasien akan merasa puas ketikaterjadi *confirmation/ disconfirmation*.

Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. (Gurning dan Pratama, 2017), mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan seluas-luasnya serta akses yang mudah dan nyaman bagi pelanggannya guna menyampaikan

saran, pendapat, kritik dan keluhan mereka. Contohnya melalui penyediaan sarana seperti kotak saran, saluran telepon khusus bebas pulsa maupun websites.

2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Perusahaan dapat mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk perusahaan. Mereka kemudian diminta melaporkan teman-temannya berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Biasanya para Ghost Shopper diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan dan menangani setiap keluhan.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih, untuk memperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut karena dapat dikatakan bahwa perusahaan telah gagal dalam memuaskan pelanggannya. Ini juga dilakukan agar perusahaan dapat menganalisisnya sebagai pelajaran dan pengalaman agar tidak mengulangi kesalahan yang telah dilakukan.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Metode survei baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi merupakan metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Menurut Junadi dalam Fauziah (2012 : 20) Bentuk kongkret untuk mengukur kepuasan pasien rumah sakit, mengemukakan ada empat aspek yang dapat diukur yaitu:

5. Kenyamanan, aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC, pembuangan sampah, kesegaran ruangan dll.

6. Hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, responsi, support, seberapa tanggap dokter/perawat di ruanganIGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat dihubungi, keteraturan pemberian meal, obat, pengukuran suhu dsb.
7. Kompetensi teknis petugas, dapat dijabarkan dalam pertanyaan kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, dan keberanian mengambil tindakan.
8. Biaya, dapat dijabarkan dalam pertanyaan kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Beberapa peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan, fasilitas, kepercayaan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dianggap relevan dalam penelitian ini karena dapat membantu memberikan gambaran dalam penyusunan Kerangka Konseptual. Selain itu, penelitian sebelumnya juga dapat dijadikan referensi untuk melihat persamaan dan perbandingan dari beberapa penelitian tersebut. Penelitian sebelumnya juga berfungsi sebagai studi yang dapat mengembangkan wawasan berpikir dalam penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian yang dikaji :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Temuan
Nova Fulgara (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien peserta bpjs kesehatan di teluk kuantan kabupaten kuantan singingi	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya fakta yang signifikan antara Service Quality dan Kepercayaan terhadap kepuasan pasien peserya BPJS. Layanan public dan kepercayaan itu mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS. Pada tahap kedua kesadaran, elemen produk yang dipertimbangkan oleh pasien dilakukan oleh BPJS dengan baik, dan pasien merasa puas. Pada hasil pemetaan terdapat 4 item pada kuadran ini.
Budiarno, dkk (2022)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan	Hasil pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai t hitung sebesar 1,508. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa t hitung < t tabel yaitu 1,660 dan nilai sig 0,135 > 0,05. Hasil tersebut dapat disimpulkan variabel kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (tidak diterima).
Yulfikasari (2020)	Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dr Sumantri Pare-pare	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value – 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p table 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Dr. Sumantri Pare-pare
Irma Kusu maAziz (2018)	Pengaruh kualitas layanan Home Care terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di kecamatan Panakkukang KotaMakassar	Uji statistic didapatkan bahwa kualitas layanan Home Care berpengaruh terhadap kepuasan pasien (signifikasi 0,008 < 0,05). Kualitas layanan Home Care berpengaruh terhadap kepercayaan pasien (Signifikan 0,001 < 0,050).Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien (signifikan 0,000 < 0,05). Penelitian ini menyarankan perlu adanya sosialisasi tentang Home Care, pelatihan bagi tim home care dan penambahan jumlah tenaga medis Home Care.

Ayudia Popy Sesilia (2019)	Kepuasan pasien menggunakan layanan kesehatan teknologi (tele-health) di masa Pandemi Covid-19: efek mediasi kualitas pelayanan kesehatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan memediasi penuh hubungan kepercayaan pasien pada kepuasan pasien. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa konsep ini mempengaruhi keyakinan dan perilaku pasien berdasarkan layanan kesehatan yang diterima pasien.
Khairul Ikhsan(2019)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien bpjs di klinik isna medika kota cilegon	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kepercayaan tidak.
Sunny Wadhwa, Indra Jaya, 2022	Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan sebagai variabel intervening (Studi kasus RS Airan Raya Lampung Selatan)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan pasien RS Airan Raya Lampung Selatan
Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, dkk (2022)	Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan	Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
Jarliyah Harfika, dkk (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kab. Aceh barat daya	Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan dan fasilitas RS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS umum Kab. Aceh Barat Daya
Muhammad Yasdar, dkk (2023)	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di unit Rawat Inap RS Umum daerah Arifin Nu'mang	Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan secara langsung berpengaruh terhadap kepercayaan di unit rawat inap RS Arifin Nu'mang.

Aji, (2011)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.	Kualitas layanan harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien
Is Fadhillah, Dwi Ayu Lestari (2023)	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung di RSUD Al- Islam H. M. Mawardi Krian Sidoarjo	Hasil pengujian SEM terutama pada hubungan antara fasilitas dan kepuasan memiliki nilai P dibawah 0,05, sehingga artinya hubungan kedua variabel terhadap kepuasan pasien ini dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan.
UlengUtari, Fridawaty Rivai, NurshantyS Andi Sapada	Pengaruh pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umu Daerah Haji Makassar	hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien pada instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar.
Mongkaren (2013)	Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado	Hasil penelitian ini dapat dilihat secara simultan variabel bebas (fasilitas dan kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pasien) dilihat dari tingkat signifikan yang lebih kecil dari 0,05 yaitu : 0,000 dengan persentase 35% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas layanan sehingga dari data ini dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan.
Suyitno, dkk (2019)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien di puskesmas batu-batu kabupaten soppeng	Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan dari 341 responden, jumlah responden yang mengatakan faslitas cukup sebanyak 321 (94,1%), sedangkan jumlah responden yang mengatakan kualitas buruk sebanyak 21 (5,5%). sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel fasilitas dengan kepuasan diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas terhadap kepuasan.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Untuk mendekati masalah yang akan dianalisis dalam permasalahan penelitian, perlu disusun sebuah kerangka konseptual sebagai landasan pemikiran penelitian ini. Kerangka konseptual tersebut akan memberikan arahan bagi penulis dalam mencari data dan informasi yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang telah diuraikan sebelumnya. Menurut Arif dkk., (2017) Kerangka konseptual merupakan pondasi pemikiran dalam sebuah penelitian kuantitatif, yang memiliki peran krusial dalam memengaruhi dan memvalidasi keseluruhan proses penelitian. Melalui eksposisi dalam kerangka konseptual, peneliti dapat secara menyeluruh menjelaskan variabel-variabel yang akan diselidiki serta landasan teoritis dari variabel-variabel tersebut, termasuk alasan dibalik pemilihan variabel-variabel yang spesifik tersebut. Deskripsi dalam kerangka konseptual harus mampu secara komprehensif merinci dan mengkonfirmasi asal-usul dari variabel yang akan diteliti, sehingga asal-usul variabel-variabel yang dijelaskan dalam permasalahan dan identifikasi permasalahan menjadi lebih terang. Dengan cara ini, eksposisi yang diusung dalam kerangka konseptual adalah perpaduan antara asumsi-asumsi teoritis dan asumsi-asumsi logis dalam menguraikan atau mengemukakan variabel-variabel yang akan diteliti dan interkoneksi diantara variabel-variabel tersebut, khususnya ketika dihadapkan dengan tujuan untuk mengungkapkan fenomena atau masalah yang menjadi fokus penelitian.

Salah satu masalah yang ada di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar adalah tentang kualitas layanan terhadap pasien rawat inap. Banyaknya keluhan dari pasien tentang waktu pelayanan, yakni waktu tunggu antrian pendaftaran pasien rawat inap (waktu yang diperlukan mulai dari admisi sampai dilayani dokter, kemudahan/ kecepatan mendapatkan kamar perawatan dan kecepatan dalam memperoleh pelayanan. Berdasarkan masalah tersebut maka peneliti perlu untuk menganalisis faktor kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar.

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Kota Makassar

Diduga kualitas layanan berpengaruh negative terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Kota Makassar, hal ini didukung oleh teori Algifari (2019), yang menyatakan kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas apa yang mereka terima. Kualitas layanan berkaitan erat dengan persepsi pelanggan tentang mutu suatu usaha. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan tidak memuaskan, maka usaha tersebut juga dinilai kurang bermutu.

Pada penelitian Budiarno, dkk (2022) menemukan bahwa hasil pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan terdapat nilai sig, sebesar 0,135 ( $0,135 > 0,05$ ). Hipotesis I yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ditolak.

**H1 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar**

2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar

Menurut (Sumarwan, 2011), kepercayaan konsumen merupakan keyakinan, kepercayaan dan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen tentang suatu objek atau produk terkait berbagai atribut dan manfaatnya. Atribut adalah karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh objek. Sedangkan manfaat adalah hasil positif yang diberikan kepada konsumen. Kepercayaan merupakan faktor yang juga perlu mendapatkan perhatian. Kepercayaan yang telah ada dalam diri pelanggan akan dapat menimbulkan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan untuk selalu berulang menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut.

Pada penelitian Kadek Brahma Shiro Wididan (2018), menemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepercayaan pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha. Untuk hipotesis ini diperoleh nilai t-statistic 3,52 dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 0,38 terhadap kepercayaan pasien dan hubungan tersebut signifikan pada level 0,05 dan t-statistic > 1,96 yang berarti secara statistik kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha.

**H2 :Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien rawat inap RS Unhas.**

3. Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien rawat inap RS Unhas

Fasilitas adalah berbagai perangkat yang sengaja disediakan oleh perusahaan bidang jasa sehingga dapat dimanfaatkan oleh konsumen yang menghasilkan peningkatan kepuasan (Mongkaren, 2013). Fasilitas yang disediakan terutama dalam bidang kesehatan tentunya memiliki peran yang strategis, karena dapat membantu masyarakat dalam menjaga kesehatan serta memberikan kualitas hidup yang layak dan lebih baik, sehingga semakin lengkap fasilitas kesehatan yang tersedia menunjukkan semakin kebutuhan masyarakat atas fasilitas kesehatan tersebut (Pambudi, 2021).

Hal ini sejalan dengan penelitian Sunny Wadhwa, dkk (2022) dari hasil penelitiannya menyatakan nilai signifikansi P-Value 0,023 lebih rendah dari nilai  $\alpha = 0,05$  (5%) dan T-Statistics 2,274 lebih besar dari nilai T-tabel 1,972 maka pada hipotesis pertama secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepercayaan, artinya hipotesis pertama benar dan diterima. Hasil analisa ini menjelaskan bahwa saat RS Airan Raya Lampung Selatan memberikan fasilitas yang lengkap dan memadai, maka pasien akan merasa tenang dan nyaman sehingga memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada rumah sakit dengan tim medisnya untuk memberikan perawatan terbaik

kepada pasien agar kualitas hidupnya menjadi lebih baik dan lebih sehat.

**H3 : Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien rawat inap RS Unhas**

4. Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RS Universitas Hasanuddin Makassar

Hubungan fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien mempunyai makna semakin lengkap fasilitas yang di dapatkan oleh seorang pasien maka membuat pasien puas terhadap apa yang di dapatkan. Sebaliknya, fasilitas yang kurang yang didapatkan seorang pasien akan membuat pasien merasa kecewa terhadap fasilitas yang di dapatkan karena tidak sesuai apa yang diharapkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh suyitno (2019) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien RSUD di kabupaten Malang) Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan dari 341 responden, jumlah responden yang mengatakan faslitas cukup sebanyak 321 (94,1%), sedangkan jumlah responden yang mengatakan kualitas buruk sebanyak 21 (5,5%). Hasil analyse regression Inear dengan mengguakan software SPSS Ver. 16.0 didapatkan nilai signifikan untuk pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai 0,001 dengan tingkat kemaknaan sebesar 0,05 sehingga didapatkan  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,376 > 2,251$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel fasilitas dengan keepuasan diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas terhadap kepuasan.

**H4 : Fasilitas RS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RS Unhas**

5. Kepercayaan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RS Unhas

Suatu bisnis yang sukses ditunjukkan melalui kepercayaan dan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Kepercayaan merupakan

keyakinan pihak tertentu terhadap perusahaan dalam melakukan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya akan memenuhi segala kewajibannya secara baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Kepercayaan konsumen diharapkan dapat menciptakan hubungan pelanggan yang baik. Pelanggan harus mampu merasakan bahwa ia dapat mengandalkan perusahaan. Kepercayaan konsumen juga disinyalir dapat menimbulkan kepuasan konsumen, dimana jika konsumen sudah memiliki kepercayaan baik terhadap produk maupun perusahaan, dimana kepercayaan berkembang setelah seorang individu mengambil resiko dalam berhubungan dengan apa yang digunakannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian Sunny w dkk (2022) yang menyatakan hasil hipotesisnya terdapat hubungan dan signifikan antara kepercayaan dan kepuasan pasien. analisa ini menjelaskan bahwa saat pasien telah memberikan kepercayaan kepada RS Airan Raya Lampung Selatan untuk memberikan layanan medis terbaik kepadanya, maka pasien akan merasa tenang, nyaman dan bahagia sehingga kepuasan pasien akan mengalami peningkatan yang selanjutnya akan merekomendasikan layanan medis di RS Airan Raya Lampung Selatan kepada kerabat terdekatnya maupun teman-temannya.

#### **H5 : Kepercayaan Pasien positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien**

6. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien melalui Kepercayaan Pasien

Pada hipotesis ini secara tidak langsung terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Sunny W dkk (2022) yang menyatakan hasil analisa ini menunjukkan bahwa saat RS Airan Raya Lampung Selatan memberikan layanan medis yang berkualitas tentunya pasien akan merasa tenang, nyaman dan bahagia karena realita layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapannya, sehingga pasien akan memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada rumah sakit dengan tim medisnya untuk memberikan perawatan terbaik

kepada pasien agar kualitas hidupnya menjadi lebih sehat.

**H6 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien melalui Kepercayaan Pasien.**

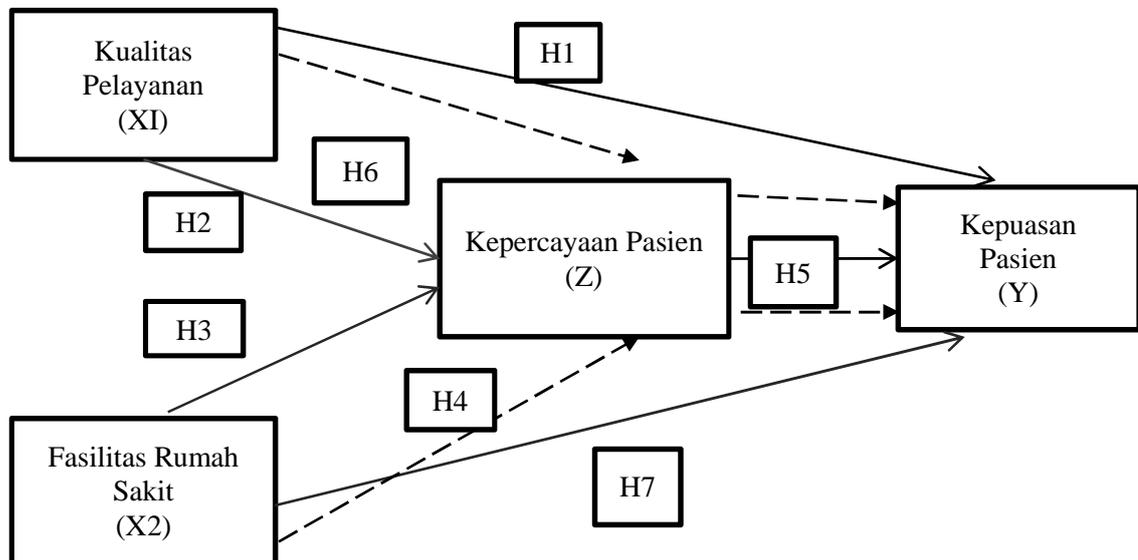
7. Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien melalui Kepercayaan Pasien.

Sunny, dkk (2022) menyatakan hasil penelitian pada hipotesis ini secara tidak langsung terdapat hubungan positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan. Hasil analisa ini menjelaskan bahwa saat RS Airan Raya Lampung Selatan memberikan fasilitas yang lengkap dan memadai, maka pasien akan merasa tenang, dan nyaman, sehingga memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada rumah sakit dengan tim medisnya untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien. Pada analisa sebelumnya bahwa fasilitas belum mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dibuktikan rata-rata sampel jawaban responden pada Path Coefficient bernilai kecil yaitu hanya 0,001 (0,1%) artinya hanya 0,1% pasien yang merasa puas dengan fasilitas RS Airan Raya Lampung Selatan. Namun dalam pengujian yang terakhir secara tidak langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan.

**H7 : Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien melalui Kepercayaan Pasien**

Untuk lebih jelasnya keterkaitan antara pengaruh masing-masing dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**



## 2.4 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka konseptual penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RS Unhas.
- H2 : Kualitas Layanan berpengaruh negative dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien rawat inap RS Unhas.
- H3 : Fasilitas RS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RS Unhas
- H4 : Fasilitas RS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien rawat inap RS Unhas
- H5 : Kepercayaan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RS Unhas
- H6 : Kualitas Layanan mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Pasien melalui Kepercayaan Pasien
- H7 : Fasilitas RS mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Pasien melalui Kepercayaan Pasien