

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Biaya Terhadap Kepuasan Pengunjung Puskesmas Selomerto I, Kabupaten Wonosobo**

**Nanang Agus Suyono<sup>1\*</sup>, Rifka Maulinda Agustin<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSIQ

Email : suyono.na07@gmail.com

### **Abstrak**

**Tujuan** - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan biaya terhadap kepuasan pengunjung di Puskesmas Selomerto I.

**Metode** - Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang sedang berkunjung di puskesmas selomerto I. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling yang menurut peneliti tepat digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu.

**Hasil** - Ada pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan biaya terhadap kepuasan pengunjung yang hasil dari regresi diperoleh nilai adjusted R2 sebesar 0,171 artinya variabel kepuasan pengunjung (Y) dijelaskan oleh variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan biaya (X3) sebesar 17,1 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan di dalam model. Hasil pengujian diperoleh nilai Fhitung = 7,796 < Ftabel 2,70 dengan tingkat signifikansi <0,05 yaitu 0,000.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Biaya, Kepuasan Pengunjung

### **Pendahuluan**

Era globalisasi sekarang kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat tak terkecuali bidang kesehatan. Dengan adanya puskesmas sendiri diharapkan untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya agar memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan. Karena semakin tinggi tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, semakin tinggi pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan kesehatan. Seperti yang dikutip dari Departemen Kesehatan (2004) bahwa pengembangan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan puskesmas yang ideal dan baik adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Puskesmas adalah penanggung jawab penyelenggaraan upaya kesehatan untuk jenjang tingkat pertama. Dunia kesehatan di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industry jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanan (Yuda Supriyanto, 2012).

Kotler (1995) mengatakan bahwa banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan

keinginan pelangganyang dapat memberikan kepuasan. Kepuasan pelanggan tergantung pula pada kualitas pelayanan. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintah resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik.

Kualias pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Parasuraman dan Zeithaml, 2004). Pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan cerminan baik atau buruknya sebuah perusahaan dimata konsumen(Kotler, 2008).

Ketika kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui pengharapan pelanggan, maka pelanggan tersebut akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan (Suryanto,2002). Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A. Radito dan Adityawarman Adil yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas maka akan semakin tinggi kepuasan para pasien yang berobat ke puskesmas.

Selain kualitas yang baik, ada juga fasilitas yang merupakan salah satu faktor pendukung yang berperan dalam menambah atau meningkatkan jumlah pelanggan serta tercapainya tujuan suatu perusahaan. Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya (Lupiyoadi, 2006). Fasilitas yang modern dapat juga menjadi daya tarik pelanggan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang – orang yang berkunjung di rumah sakit. Fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus rawat juga mempengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Lengkapnya fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini jelas sekali bahwa konsumen akan menuntut kemudahan kepada pihak pemberi jasa berkenaan dengan kebutuhan yang diinginkan (Soelasih, 2003) Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jarliyah Harfika dan Nadiyah Abdullah yang mengatakan bahwa fasilitas yang disediakan memadai dan bisa memenuhi keinginan para pasien maka akan berdampak baik pula bagi suatu perusahaan. Dengan lengkapnya fasilitas dapat memperlancar dan mempermudah suatu usaha yang dijalankan oleh perusahaan.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan, pihak puskesmas juga perlu memikirkan tentang faktor biayanya. Menurut Nitisemito (2003)

biaya adalah nilai suatu barang atau jasa yang ditukar dengan sejumlah uang dimana berdasarkan nilai tersebut seseorang atau perusahaan bersedia melepaskan barang atau jasa yang dimiliki kepada pihak lain. Biaya adalah pemakaian barang – barang yang dinilai untuk pencapaian hasil tertentu (Napitulu, 2001). Biaya yang ditetapkan oleh pihak puskesmas harus sesuai dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan karena jika tidak sesuai dengan dua faktor diatas akan membuat konsumen merasa tidak puas dan akhirnya akan pindah ke jasa pelayanan kesehatan lain.

Harga merupakan aspek penting karena elemen ini mempengaruhi pengunjung dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal tarif perawatan maka pengunjung mempunyai harapan yang lebih besar (Nurbaity Lubis dan Martin, 2009 ; Havva, 2009). Harga dapat mempengaruhi market sharenya dan jasa juga dapat mempengaruhi posisi persaingannya. Harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk / jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk / jasa tersebut (Kotler dan Amstrong, 2001).

Kotler dan Amstrong (2006) berpendapat bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibebankan suatu produk atau jasa tersebut. Produk dengan mutu jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat dapat membuat pelanggan merasa tidak puas. Hal itu menunjukkan bahwa harga merupakan salah satu penyebab kepuasan para pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Adityawarman Adil (2016) menunjukkan bahwa harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Yuda Supriyanto (2012) juga menunjukkan harga mempunyai dampak pada kepuasan pengunjung.

Adanya kesesuaian antara kualitas pelayanan, fasilitas dan harga dapat membuat kepuasan bagi pelanggan. Dengan meningkatkan mutu yang lebih baik diharapkan pelanggan akan merasa puas dan dengan begitu pelanggan tidak meninggalkan produk/jasa tersebut dikemudian hari, sehingga akan menguntungkan perusahaan. Menurut Schnaars dalam Tjiptono dan Chandra (2015), pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap penggunaan layanan. Kualitas layanan yang baik pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut (Tjiptono et.al, 2003).

Dengan beragamnya pengunjung yang datang ada sebagian yang merasa sudah sesuai harapan dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Selomerto I, namun tentunya masih ada pula yang mengeluh akan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Selomerto I seperti terlalu lama menunggu nomor pendaftaran antrian pasien dan tidak adanya jadwal kunjungan pasien rawat inap agar pasien bisa beristirahat dengan baik. Dengan demikian diharapkan Puskesmas Selomerto I tidak bosan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada

kepuasan pelayanan. Baik dengan cara memberikan mutu produk yang lebih baik maupun dengan penyerahan produk dan pelayanan yang lebih baik dan cepat.

Berdasarkan latar belakang diatas pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan biaya terhadap kepuasan pengunjung maka dapat diambil permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Puskesmas Selomerto I?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Puskesmas Selomerto I?
3. Apakah biaya berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Puskesmas Selomerto I?

## **Kajian Pustaka**

### **Kepuasan Pengunjung**

Kepuasan pengunjung sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa kita. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan. Lebih lanjut terdapat beberapa kepuasan pelanggan menurut para ahli lainnya sebagaimana dalam penelitian Oliver. Didalam pasar yang memainkan peran penting yaitu kepuasan pelanggan serta merupakan bagian dari pemasaran (Oliver, 2007)

Kotler (1994) mengatakan bahwa pengertian kepuasan pelanggan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, kepuasan pelanggan akan timbul apabila hasil memenuhi harapan pembeli. Menurut Walker et.al (2001) kepuasan pelanggan didefinisikan dengan produk yang dikonsumsi dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Secara umum, perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapan merupakan pengertian dari kepuasan pelanggan.

Hill, Roche dan Allen (2007) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan yang dirasakan setelah mengevaluasi ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja actual produk dalam pemakaiannya. Kepuasan pelanggan akan timbul apabila melampaui harapan pelanggan atau sama, sedangkan jika hasil tidak memenuhi harapan akan timbul ketidakpuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2007) Kepuasan Konsumen adalah evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang – kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan konsumen. Hal ini juga selaras dengan pendapat Mowen (2002) bahwa kepuasan konsumen dirumuskan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah diperoleh dan pemakaiannya.

Disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ataupun konsumen berdasarkan teori diatas tidak hanya

dipengaruhi atas jasa yang dihasilkan oleh suatu puskesmas semata, tetapi juga dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas baik dokter, karyawan maupun petugas medis.

### **Kualitas Pelayanan**

Parasuraman dan Zeithaml (2004) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Menurut Kotler (2000) kualitas pelayanan merupakan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak disektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Daryanto (2014) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Yamit (2010) kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml et.al (2004) tersebut berpengaruh para harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas atau memuaskan dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagai besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Nanang Tasunar, 2006). Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, sebab memiliki pengaruh untuk mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain dan mendatangkan pelanggan baru. Sesuai dengan definisi dari Tjiptono (2008) yang mengatakan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

### **Fasilitas**

Kamus besar Bahasa Indonesia (2002, 415) fasilitas adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya. Segala sesuatu baik berupa benda maupun uang untuk memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu (Sam,2012).



Zakiah Daradjat seorang pakar psikologi islam berpendapat fasilitas artinya segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto yang merupakan dosen dan penelitian dibidang pendidikan dan penelitian mengemukakan fasilitas artinya segala sesuatu hal yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha.

Sudono Sukino (2005) fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industry. Fasilitas diartikan juga sebagai sarana dan prasarana yang tersedia dilingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, yang dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk yaitu fasilitas.

Menurut Tjiptono (2001:184) definisi fasilitas yaitu sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen harus ada sumber daya fisik. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karenan suatu bentuk jasa tidak terlihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Pelanggan yang menggunakan suatu produk berupa jasa dari penyedia jasa dapat pula menggunakan berbagai fasilitas fisik seperti gedung dan ruang tunggu, serta kesediaan tempat parkir selama proses pemerolehan jasa dilakukan oleh penyedia jasa. Selama proses pembelian produk atau pemakaian fasilitas perusahaan, bukan tidak mungkin selama menunggu, maka konsumen menggunakan salah satu fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam kaitannya dengan hal tersebut maka kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan tambahan, saran komunikasi, prasarana hiburan. Penyediaan kebutuhan makan dan minum serta penampilan karyawan akan menjadi suatu hal yang diperhatikan dan penting untuk mempersepsikan perusahaan di mata konsumen. Kotler (1997:146) mengatakan segala sesuatu yang telah disediakan oleh perusahaan untuk konsumen yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kemudahan dan kepuasan disebut sebagai fasilitas.

Pemberian fasilitas memegang peranan yang penting dalam perkembangan perusahaan, dimasa – masa yang akan datang. Karenanya perusahaan jasa perlu memberikan fasilitas yang sebaik-baiknya kepada konsumennya. Tujuan fasilitas itu sendiri untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen dan diharapkan konsumen akan mau untuk mengulangi lagi membeli jasa yang disediakan oleh perusahaan. Sehingga perusahaan telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap konsumen karena mendorong mereka agar mau berhubungan dengan perusahaan setiap kali mereka membutuhkan jasa yang ada pada perusahaan.

### **Biaya**

Harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk/jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau

menggunakan produk/jasa tersebut (Kotler dan Amstrong, 2001). Menurut Basu Swastha (2010) mengatakan harga adalah sejumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk menambahkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya.

Keputusan tentang harga terutama dalam konteks pemasaran jasa) tidak mudah di lakukan. Disatu sisi harga yang terlalu mahal bisa meningkatkan laba jangka pendek, tetapi disisi lain sulit dijangkau konsumen dan sukar bersaing dengan competitor. Sedangkan bila harga terlalu murah, pangsa pasar bisa melonjak, namun margin kontribusi dan laba bersih yang diperoleh akan berkurang. Selain itu sebagian konsumen bisa saja mempersepsikan kualitasnya jelek (Tjiptono, 2004:178)

Dalam mempengaruhi sikap konsumen manajer perlu benar – benar memahami perannya karena harga merupakan salah satu atribut penting yang dievaluasi oleh konsumen. Menurut Munir (2005:46) harga sebagai atribut dapat diartikan bahwa harga merupakan konsep keanekaragaman yang memiliki arti berbeda bagi setiap konsumen, tergantung karakteristik konsumen, situasi dan produk. Dengan kata lain, pada tingkat harga tertentu yang telah dikeluarkan, konsumen dapat merasakan manfaat dari produk yang telah dibelinya.

Bila konsumen bersedia menerima harga tersebut, maka produk tersebut akan diterima oleh masyarakat, perusahaan menetapkan harga karena berbagai pertimbangan, namun baiknya jika dalam penetapan harga tersebut disesuaikan juga dengan nilai, manfaat, kualitas produk dan juga harga yang kompetitif yang mampu bersaing. Selain itu juga harus yang rendah atau harga yang terjangkau menjadi pemicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran (Ferdinand, 2002).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa biaya adalah nilai (yang biasanya dinyatakan dengan uang) yang harus dikorbankan untuk dapat memiliki, menggunakan atau mengkonsumsi suatu barang dan jasa guna mendapatkan kepuasan. Jika harga sangat tinggi, konsumen mengharapkan kualitas juga tinggi dan persepsi aktual akan dipengaruhi oleh harapan ini, serta organisasi juga dianggap kurang peduli atau bahkan tidak peduli akan pelanggan. Sebaliknya jika harga terlalu rendah, konsumen meragukan kemampuan organisasi dalam kualitas jasa..

## **Metodologi Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang sedang berkunjung di puskesmas selomerto I. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling yang menurut peneliti tepat digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan mempertimbangan atau kriteria tertentu.

## **Hasil dan Pembahasan**

Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dengan bantuan komputer program SPSS 17.0 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	8,823	3,386		2,605	,011
Kualitas Pelayanan	,218	,099	,204	2,210	,030
Fasilitas	,335	,124	,254	2,701	,008
Biaya	,280	,113	,231	2,474	,015

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil dari tabel 1.1 diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 8,823 + 0,218 X_1 + 0,335 X_2 + 0,280 X_3 + 2,456$$

Berdasarkan tabel 1.1 maka dapat dilihat dari hasil uji t sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung (Hipotesis 1)  
Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikan  $0,030 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai thitung = 2,210 maka didapatkan hasil ttabel sebesar 1.98472. Jadi thitung > ttabel dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y). Hal ini menunjukkan bahwa Hipotesis 1 (Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung) diterima.
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung (Hipotesis 2)  
Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa variabel Fasilitas memiliki nilai signifikan  $0,008 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Variabel Fasilitas mempunyai thitung = 2,701 maka didapatkan hasil ttabel sebesar 1.98472. Jadi thitung > ttabel dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel Fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y). Hal ini menunjukkan bahwa Hipotesis 2 (Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung) diterima.
3. Pengaruh Biaya terhadap Kepuasan Pengunjung (Hipotesis 3)  
Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa variabel Biaya memiliki nilai signifikan  $0,015 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Variabel Biaya mempunyai thitung = 2,474 maka didapatkan hasil ttabel sebesar 1.98472. Jadi thitung > ttabel dapat disimpulkan bahwa variabel Biaya memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel Biaya ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).



Hal ini menunjukkan bahwa Hipotesis 3 (Pengaruh Biaya terhadap Kepuasan Pengunjung) diterima.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung. Artinya semakin berkualitas layanan yang diberikan maka akan membuat pengunjung merasa puas. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh A. Radito (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas.

Dalam deskripsi responden diklasifikasikan berdasarkan karakteristik responden jenis kelamin yang didominasi pengunjung perempuan sebesar 72 responden (72%). Usia responden yang paling dominan yaitu 21 sampai 30 tahun yang berjumlah 65 responden (65%). Dan pekerjaan responden yang paling dominan yaitu wiraswasta yang berjumlah 31 responden (31%). Dengan jumlah keseluruhan responden 100 responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini responden didominasi oleh perempuan, usia dewasa dan yang memiliki pekerjaan wiraswasta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Puskesmas Selomerto I, jika yang mendominasi berbeda atau sebaliknya maka hasilnya akan berbeda.

Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pengunjung di Puskesmas Selomerto I, hal ini dapat dirasakan karena kualitas pelayanan menggambarkan suatu pelayanan yang bermutu dan dapat diukur dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengunjung, kualitas yang didapat dari pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan yang kuat dengan Puskesmas Selomerto I. Dalam jangka panjang, keadaan seperti ini memungkinkan puskesmas untuk memahami dengan seksama harapan pengunjung serta kebutuhan mereka, dengan demikian puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

### **Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung**

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Puskesmas Selomerto I menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung. Artinya bahwa semakin lengkap fasilitas yang tersedia akan meningkatkan Kepuasan Pengunjung. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ika Silvia Umayya (2017) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Deskripsi responden diklasifikasikan berdasarkan karakteristik responden jenis kelamin yang didominasi pengunjung perempuan sebesar 72 responden (72%). Usia responden yang paling dominan yaitu 21 sampai 30 tahun yang berjumlah 65 responden (65%). Dan pekerjaan responden yang paling dominan yaitu wiraswasta yang berjumlah 31 responden (31%). Dengan jumlah keseluruhan responden 100 responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini responden didominasi oleh perempuan, usia dewasa dan yang memiliki pekerjaan wiraswasta yang menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan

pengunjung di Puskesmas Selomerto I, jika yang mendominasi berbeda atau sebaliknya maka hasilnya akan berbeda.

Fasilitas mempengaruhi Kepuasan Pengunjung di Puskesmas Selomerto I, hal ini dapat dirasakan karena semakin lengkap fasilitas pendukung akan meningkatkan kepuasan pengunjung. Fasilitas merupakan pendukung yang menjadikan puskesmas mempunyai nilai tambah dalam memberikan layanan kepada pengunjung. Semakin lengkap fasilitas – fasilitas pendukung yang dibutuhkan pengunjung akan mampu membuat pengunjung semakin puas.

### **Pengaruh Biaya terhadap Kepuasan Pengunjung**

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Biaya terhadap Kepuasan Pengunjung di Puskesmas Selomerto I menunjukkan bahwa Biaya berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung. Artinya bahwa semakin biaya terjangkau atau sesuai dengan yang pelayanan dan fasilitas yang diberikan, pengunjung akan merasa puas. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuda Supriyanto (2012) menunjukkan bahwa harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dalam deskripsi responden diklasifikasikan berdasarkan karakteristik responden jenis kelamin yang didominasi pengunjung perempuan sebesar 72 responden (72%). Usia responden yang paling dominan yaitu 21 sampai 30 tahun yang berjumlah 65 responden (65%). Dan pekerjaan responden yang paling dominan yaitu wiraswasta yang berjumlah 31 responden (31%). Dengan jumlah keseluruhan responden 100 responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini responden didominasi oleh perempuan, usia dewasa dan yang memiliki pekerjaan wiraswasta yang menunjukkan bahwa biaya mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Puskesmas Selomerto I, jika yang mendominasi berbeda atau sebaliknya maka hasilnya akan berbeda.

Biaya mempengaruhi Kepuasan Pengunjung di Puskesmas Selomerto I, hal ini dapat dirasakan karena biaya yang diberikan secara rasional dan sepadan dengan manfaat yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Biaya menjadi faktor penting bagi usaha kesehatan dan bisa dibilang mempunyai pengaruh bagi pengunjung untuk memakai jasa puskesmas dalam pengobatan. Dengan harga yang terjangkau dalam pelayanan kesehatan pasti dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

### **Kesimpulan**

Hasil pengujian statistik dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung (H1 diterima). Artinya Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mendorong Puskesmas Selomerto I untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Hal ini karena ketika pengunjung puskesmas mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, pengunjung akan merasa puas dengan puskesmas. Dengan begitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh untuk

- mengurangi kemungkinan pengunjung/pasien lama untuk berpindah ke perusahaan (puskesmas) lain dan mendatangkan pengunjung/pasien baru.
2. Variabel Fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung (H2diterima). Artinya Fasilitas merupakan salah satu faktor yang mendorong Puskesmas Selomerto I untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Hal ini karena ketika puskesmas memberikan fasilitas yang sebaik-baiknya kepada pengunjung, puskesmas akan mencapai tingkat kepuasan pengunjung dan diharapkan pengunjung akan mau untuk mengulangi lagi membeli jasa yang disediakan oleh puskesmas. Sehingga puskesmas telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap pengunjung karena mendorong mereka agar mau berhubungan dengan puskesmas setiap kali mereka membutuhkan jasa.
  3. Variabel Biaya mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung (H3diterima). Artinya Biaya merupakan salah satu faktor yang mendorong Puskesmas Selomerto I untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Hal ini karena ketika biaya yang diberikan terjangkau akan mendatangkan atau meningkatkan pengunjung. Apalagi bila biaya yang ditetapkan oleh pihak puskesmas sesuai dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan, pengunjung akan merasa puas. Dengan begitu pengunjung tidak meninggalkan jasa tersebut dikemudian hari, sehingga akan menguntungkan perusahaan..

### Referensi

- Adil. Adityawarman. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor. Tesis Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Alma, H. Buchari. 2014. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta. Bandung.
- Barlow, Janelle .2010. Branded Customer Service: The New Competitive Edge. ReadHowYouWant.com
- Basu Swastha. 2010. Azaz-azaz Marketing. Edisi Ketiga. Liberty. Yogyakarta.
- Fauziah. Tatik. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pengunjung Puskesmas Selomerto II. Skripsi Universitas Sains Al Quran Jawa Tengah di Wonosobo.
- Ghozali, I. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Edisi ke 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair et al. 2010. Multivariate Data Analysis, Seventh Edition. Pearson Prentice Hall
- Harfika. Jarliyah. Abdullah. Nadiya. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Jurnal Balance Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Aceh, Vol. 17 No. 1, Januari 2017
- Heri. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Bengkel Ahas Marabunta Motor Wonosobo). Skripsi Universitas Sains Al Qur'an Jawa Tengah di Wonosobo.

- Jusuf. Soewadji. 2012. Pengantar Metodologi Penelitian. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Khusnawati. 2010. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian. Kab.Kubu Raya
- Mongkaren. Steffi. 2013. Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi. Manado, Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 493-503
- Nur.Susila.Linda, Hidayati.Nur. 2012. Pengaruh Pelayanan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Puskesmas Wonogiri 2 Kabupaten Wonogiri. Stie Aub. Surakarta
- Priyatno. Duwi. 2011. Spss. Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat. Yogyakarta: Medikom.
- Radito. A. 2014. Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas kesehatan terhadap Kepuasan pasien puskesmas. Jurnal Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 11, Nomor 2, April 2014 STIE IEU Yogyakarta.
- Sam, Arianto. (2012). Sahabat Bersama. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Supriyanto. Yuda. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang
- Tjiptono, F. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2015. Service, Quality & Satisfaction. Penerbit Andi Yogyakarta
- Tri. Sari. Riswardani. Yeni. 2013. Pengaruh Fasilitas, Biaya Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Yogyakarta.
- Umayya. Ika. Selvia. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Aksara Medan. Skripsi Universitas Islam Negeri, Sumatera Utara.
- Yamit,Zulian. (2010). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta. Ekonisia.