ABSTRAK

ABDUL MUIS SINAGA, NPM : 71220312084, Program Studi : Manajemen, Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Sumatera Utara. Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Cahaya 2 Kecamatan Lubuk Pakam. Dibimbing Oleh : Syahrizal, S.E., M.M, dan Tri Kartika Yudha, S.E.,M.M. Skripsi : 2026

Kualitas pelayanan menjadi bentuk salah satu daya saing yang wajib diciptakan oleh industri rumah sakit supaya dapat memenangkan persaingan yang ada. Menurut Parasuraman, dkk, kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan metode Servqual. Servqual mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu keandalan (reliability), bukti langsung (tangible), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty). Kepuasan pasien menjadi indikator yang utama dalam keberhasilan suatu rumah sakit, jika pasien merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan berdampak positif dengan profit yang akan didapatkan. Selain itu fasilitas juga merupakan sarana yang penting dalam meningkatkan kepuasan seperti mempermudah memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Dari latar belakang ini rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Cahaya Lubuk Pakam. Serta tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilita terhadap kepuasan pasien. Penelitaian ini di lakukan di Klinik Pratama Cahaya 2 Lubuk Pakam berlokasi di Jalan Pembangunan I Desa Sekip Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang. Penyebaran quesioner di lakukan pada tanggal 01 juni – 05 juni 2026 dengan sampel sebanyak 50 orang. Penelitian ini, menggunakan teknik analisis kuantitatif yang diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori.

Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan deskripsi variabel kualitas pelayanan mayoritas jawaban responden yaitu “setuju” sebesar 54.75%. Hal ini juga dapat diperkuat dari hasil uji parsial (uji T) menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X1) dengan nilai t hitung sebesar 3,560 > 2,01174 dan nilai sig 0,001<0,05 sehingga dapat disimpukan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada variable Fasilitas mayoritas jawaban responden yaitu sebanyak 53,33% sangat setuju dengan Kebersihan, Kenyamanan ruang tunggu, dan Tempat parkir yang disediakan oleh Klinik Pratama Cahaya 2. Hal ini diperkuat dengan hasil uji hipotesis variabel fasilitas (X2) dengan nilai t hitung sebesar 3,853 > 2,01174 dan nilai sig 0,00 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada variable kepuasan pasien di Klinik Pratama Cahaya 2 Lubuk Pakam mayoritas jawaban responden banyak 82,65 % yang merasa puas dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Klinik Pratama Cahaya 2 Lubuk Pakam. Hal ini juga di perkuat oleh hasil uji koefisien determinasi nilai R adalah 0,796 menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien berada pada kategori kuat. Pada nilai R^2 dapat dilihat sebesar 0,634. Sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 63,4% sedangkan sisanya sebesar 36,6% dipengaruhi oleh hal lain diluar dari variable penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

ABDUL MUIS SINAGA, Student ID: 71220312084, Study Program: Management, Faculty: Economics and Business, Islamic University of North Sumatra. Title: The Influence of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction at Cahaya 2 Clinic, Lubuk Pakam District. Supervised by: Syahrizal, S.E., M.M., and Tri Kartika Yudha, S.E., M.M. Thesis: 2026

Service quality is a form of competitiveness that must be created by the hospital industry to win the existing competition. According to Parasuraman et al., general service quality can be measured using the Servqual method. Servqual identifies five main dimensions used to assess service quality: reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy. Patient satisfaction is a key indicator of a hospital's success. If patients are satisfied with the quality of services provided by the hospital, it will have a positive impact on the profits they will earn. Furthermore, facilities are also an important means of increasing satisfaction, such as the ease of meeting needs and comfort for service users. From this background, the problem formulation in this study is whether there is an influence of service quality and facilities on patient satisfaction at the Cahaya Lubuk Pakam Pratama Clinic. The purpose of this study is to determine the influence of service quality and facilities on patient satisfaction. This study was conducted at Cahaya 2 Pratama Clinic, Lubuk Pakam, located on Jalan Pembangunan I, Sekip Village, Lubuk Pakam District, Deli Serdang Regency. Questionnaires were distributed from June 1 to June 5, 2026, with a sample of 50 people. This study uses quantitative analysis techniques classified into several categories.

The results of this study are based on the description of the service quality variable, the majority of respondents' answers are "agree" at 54.75%. This can also be strengthened from the results of the partial test (T test) showing the service quality variable (X1) with a calculated t value of 3.560> 2.01174 and a sig value of 0.001 <0.05 so that it can be concluded that H0 is rejected and Ha is accepted, meaning that the quality of service consisting of 5 dimensions has an effect on patient satisfaction. In the Facilities variable, the majority of respondents' answers, namely 53.33%, strongly agree with the Cleanliness, Comfort of the Waiting Room, and Parking Space provided by the Cahaya 2 Pratama Clinic. This is strengthened by the results of the facility variable hypothesis test (X2) with a calculated t value of 3.853> 2.01174 and a sig value of 0.00 <0.05 so that it can be concluded that H0 is rejected and Ha is accepted, meaning that facilities have an effect on patient satisfaction. Regarding patient satisfaction at the Cahaya 2 Primary Clinic in Lubuk Pakam, the majority of respondents (82.65%) expressed satisfaction with the quality of services and facilities provided by the clinic. This is further supported by the coefficient of determination test, with an R value of 0.796, indicating a strong relationship between service quality and facilities and patient satisfaction. The R2 value is 0.634. Therefore, it can be concluded that service quality and facilities explain 63.4% of patient satisfaction, while the remaining 36.6% is influenced by factors outside the study variables.

Keywords: Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction.