

The Influence of Quality of Health Services Dimension and Facility Quality on Patient Satisfaction at Tiara Nusantara Clinic, Sorong City

Zetta Zalfa Zelina Prawastu*, Rais Dera Pua Rawi, Evi Mufrihah Zain, Zulkifli

Manajemen/ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

*zettalalala@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the Dimensions of Health Service Quality and Facility Quality on Patient Satisfaction at the Tiara Nusantara Clinic in Sorong City. This study uses a quantitative method with data collection techniques through distributing questionnaires to respondents. The population in this study were all patients of the Tiara Nusantara Clinic in Sorong City, with a sample size of 130 respondents determined using sampling techniques. The data analysis method used was Partial Least Square (PLS-SEM) with the help of the SmartPLS application version 4.0. The results showed that the Dimensions of Health Service Quality had a positive and significant effect on Patient Satisfaction. The Quality of Facilities also had a positive and significant effect on Patient Satisfaction, which means that between the Dimensions of Health Service Quality and adequate and comfortable facilities can increase patient satisfaction.

Keywords: *Quality of Health Services Dimension; Facility Quality; Patient Satisfaction; PLS-SEM.*

Pengaruh Quality of Health Services Dimension dan Kualitas Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Quality of Health Services Dimension dan Kualitas Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong, dengan jumlah sampel sebanyak 130 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Quality of Health Services Dimension berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Pada Kualitas Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, yang berarti bahwa antara Quality of Health Services Dimension dan fasilitas yang memadai dan nyaman mampu meningkatkan kepuasan pasien

Kata Kunci: Quality of Health Services Dimension; Kualitas Fasilitas; Kepuasan Pasien; PLS-SEM.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien terbentuk melalui perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan sebelumnya (Schiffman & Kanuk, 2010; Kotler, 2009). Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Sembiring et al., 2022). Selain pelayanan, kualitas fasilitas juga berperan penting karena mencakup kebersihan, tata ruang, kelengkapan peralatan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap klinik (Tjiptono, 2014).

Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong merupakan Klinik Pratama non-rawat inap yang berperan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dalam memberikan pelayanan medis dasar kepada masyarakat. Data internal menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan, yaitu dari 386 pasien pada April menjadi 377 pasien pada Mei dan 317 pasien pada Juni 2025. Penurunan tersebut mengindikasikan adanya faktor yang dapat memengaruhi keputusan pasien dalam menggunakan kembali layanan klinik. Hasil observasi awal juga menunjukkan adanya keluhan terkait waktu tunggu, daya tanggap dan keandalan tenaga kesehatan, kenyamanan ruang pelayanan, serta keterbatasan fasilitas yang menunjukkan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pasien.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan selama ini lebih banyak dilakukan pada rumah sakit atau puskesmas di wilayah perkotaan dan Indonesia bagian barat, sedangkan penelitian pada klinik swasta di wilayah Indonesia bagian timur masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Quality of Health Services Dimension* dan kualitas fasilitas, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pasien di Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya literatur manajemen pelayanan kesehatan sekaligus menjadi dasar bagi pihak klinik dalam meningkatkan mutu pelayanan, memperbaiki fasilitas, mempertahankan kepercayaan pasien, dan membangun kepuasan pasien secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian dilaksanakan di Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong. Menurut Hair (2010) bahwa volume sampel yang cukup bervariasi antara 100 dan 200 responden dan dapat disesuaikan sesuai dengan jumlah indikator yang digunakan dalam kuisioner, dengan rentang pengali (*multiplier*) menggunakan asumsi atau *rule of thumb* yaitu 5 hingga 10 di kali jumlah indikator. Penentuan jumlah sampel mengacu pada pedoman analisis PLS-SEM, yaitu 5–10 kali jumlah indikator penelitian. Dengan menggunakan rumus hair, maka ditetapkan subjek penelitian sebanyak 130 responden.

Selanjutnya peneliti membuat kuesioner dalam aplikasi Google Formulir dan menyebarkan kepada responden. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* berisi 5 (lima) tingkat preferensi jawaban pilihan yaitu: Sangat tidak setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Tabel 1. Variabel dan ukuran digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian.

Variabel	Indikator	Referensi
Quality Of Health Services Dimension (X1)	1. Tangible 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empathy	(Sembiring et al., 2022) dan (Nasrul et al., 2020)
Kualitas Fasilitas (X2)	1. Pertimbangan/perencanaan spasial 2. Perencanaan ruangan 3. Perlengkapan dan perabotan	(Tjiptono, 2011), (Tjiptono Buring, 1997), dan (Angga Adi Putra Luluk Febianti Mulyasari et al., 2022)
Kepuasan Pasien (Y)	1. Kepuasan pelanggan 2. Pembelian ulang 3. Kesetiaan pelanggan 4. Kepercayaan pelanggan 5. Rekomendasi pelanggan	(Kotler, 2009), (Widiasari et al., 2019), (Sariyanti et al., 2023), (Yudhistira Pattiasina, 2020), dan (Engkus, 2019)

Prosedur pengolahan data mengadopsi pendekatan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang merujuk pada ketentuan (Hair, 2010) dengan memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0 sebagai instrumen analisis. Operasionalisasi uji terbagi ke dalam dua tahapan besar. Tahap pertama berupa penilaian *outer model* yang mencakup pemeriksaan *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, serta deteksi multikolinearitas pada tingkat indikator. Tahap kedua melibatkan estimasi *inner model* yang mengukur *coefficient determination* (R^2), nilai VIF untuk multikolinearitas variabel laten, nilai f^2 guna melihat *effect size*, pengujian *predictive relevance* (Q^2), serta pengukuran *standardized root mean square residual* (SRMR). Sebagai langkah akhir, pembuktian hipotesis (*direct effect*) memanfaatkan metode *bootstrapping* dengan mengevaluasi perolehan angka *t-statistic* dan *p-value* yang dihasilkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dideskripsikan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan terakhir. Berdasarkan kategori usia, responden didominasi oleh kelompok usia 21–30 tahun, yaitu sebanyak 52 orang (40,00%). Selanjutnya, responden berusia 31–40 tahun berjumlah 36 orang (27,69%), diikuti kelompok usia 41–50 tahun sebanyak 29 orang (22,31%). Sementara itu, responden yang

berusia di atas 50 tahun berjumlah 10 orang (7,69%), sedangkan responden berusia kurang dari atau sama dengan 20 tahun merupakan kelompok dengan proporsi terkecil, yaitu sebanyak 3 orang (2,31%).

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 80 orang (61,54%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 50 orang (38,46%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan responden perempuan dalam penelitian ini lebih tinggi dibandingkan dengan responden laki-laki.

Ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden merupakan lulusan Sarjana (S1), yaitu sebanyak 66 orang (50,77%). Responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK atau sederajat berjumlah 54 orang (41,54%), sedangkan lulusan Diploma (D1/D2/D3) sebanyak 6 orang (4,62%). Adapun responden dengan pendidikan terakhir Magister (S2) dan kategori pendidikan lainnya masing-masing berjumlah 2 orang (1,54%). Secara keseluruhan, karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh kelompok usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah hingga pendidikan tinggi.

Langkah berikutnya melibatkan pemaparan statistik deskriptif untuk masing-masing instrumen penelitian. Skor jawaban yang diberikan oleh subjek pada tiap butir indikator dan variabel kemudian dikelompokkan ke dalam klaster tertentu dengan mengacu pada pedoman kalkulasi jarak interval kelas (Malhotra & DF, 2007).

Tabel 2. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	Items	Mean
Quality Of Health Services Dimension (X1)	X1.1	4.72
	X1.2	4.56
	X1.3	4.69
	X1.4	4.70
	X1.5	4.64
Kualitas Fasilitas (X2)	X2.1	4.71
	X2.2	4.7
	X2.3	4.69
Kepuasan Pasien (Y)	Y1	4.7
	Y2	4.65
	Y3	4.69
	Y4	4.71
	Y5	4.56

Sumber: data diolah, 2026.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh indikator *Quality of Health Services Dimension (X1)* berada pada kategori sangat tinggi. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah reputasi Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong sebesar 4,72, diikuti kebersihan dan kelayakan ruang pelayanan sebesar 4,70. Indikator lain, seperti

kejelasan informasi, pemahaman petugas terhadap kebutuhan pasien, dan ketepatan waktu pelayanan, juga memperoleh nilai rata-rata yang tinggi. Pada variabel Kualitas Fasilitas (X2), nilai rata-rata tertinggi terdapat pada kemudahan akses menuju klinik sebesar 4,71, diikuti kenyamanan ruang tunggu sebesar 4,70 serta ketersediaan dan pemeliharaan peralatan medis sebesar 4,69. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas klinik dinilai sangat baik oleh pasien.

Pada variabel Kepuasan Pasien (Y), seluruh indikator juga memperoleh nilai rata-rata pada kategori sangat tinggi. Nilai tertinggi terdapat pada keyakinan pasien untuk kembali menggunakan layanan klinik sebesar 4,71, sedangkan indikator kesopanan petugas dan efisiensi waktu pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,70. Indikator lainnya, seperti menjadikan klinik sebagai pilihan utama, menggunakan kembali layanan, dan merekomendasikan klinik kepada orang lain, juga menunjukkan nilai yang tinggi. Secara keseluruhan, hasil tersebut mengindikasikan bahwa pasien memiliki tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas yang sangat tinggi terhadap pelayanan Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong.

Evaluasi Outer Model

Convergent Validity

Convergent validity dievaluasi berdasarkan nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Menurut Setiabudi et al., (2025), indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *outer loading* > 0,7 dan nilai AVE > 0,5. Hasil pengujian *convergent validity* disajikan pada Tabel 3 dan Tabel 4.

Tabel 3. Hasil Nilai Loading Factors

Konstruk	Indikator	Outer Loadings	Keterangan
Quality Of Health Services Dimension (X1)	X1.1	0.908	Valid
	X1.2	0.860	Valid
	X1.3	0.932	Valid
	X1.4	0.910	Valid
	X1.5	0.928	Valid
Kualitas Fasilitas (X2)	X2.1	0.951	Valid
	X2.2	0.953	Valid
	X2.3	0.931	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0.909	Valid
	Y2	0.938	Valid
	Y3	0.914	Valid
	Y4	0.926	Valid
	Y5	0.810	Valid

Sumber: data diolah, 2026.

Tabel 4. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Konstruk	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
<i>Quality of Health Services Dimension (X1)</i>	0.824	Valid
Kualitas Fasilitas (X2)	0.894	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	0.811	Valid

Sumber: data diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 3 dan Tabel 4, seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* diatas 0,7 dan nilai AVE pada masing-masing konstruk melebihi 0,5. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria *convergent validity*.

Discriminant Validity

Diskriminant validity diuji menggunakan kriteria *Fornell-larcker criterion* dan *Cross Loading*. Hasil pengujian ditampilkan pada Tabel 5 dan Tabel 6.

Tabel 5. Hasil Uji Fornell-Lacker Criterion

	Kepuasan Pasien	Kualitas Fasilitas	Quality Of Health Services Dimension
Kepuasan Pasien	<i>0.901</i>		
Kualitas Fasilitas	0.865	<i>0.945</i>	
Quality Of Health Services Dimension	0.919	0.894	<i>0.908</i>

Sumber: data diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 5, nilai kuadrat AVE pada setiap konstruk lebih besar dibandingkan korelasi antar variabel, sehingga seluruh konstruk memenuhi *diskriminant validity*.

Tabel 6. Hasil Nilai Cross Loading

	Kepuasan Pasien	Kualitas Fasilitas	Quality Of Health Services Dimension
X11	0.850	0.855	0.908
X12	0.802	0.718	0.860
X13	0.849	0.784	0.932
X14	0.841	0.870	0.910
X15	0.830	0.828	0.928
X21	0.885	0.951	0.880
X22	0.789	0.953	0.839
X23	0.770	0.931	0.812
Y1	0.909	0.768	0.821
Y2	0.938	0.834	0.883
Y3	0.914	0.741	0.783
Y4	0.926	0.798	0.869
Y5	0.810	0.748	0.777

Sumber: data diolah, 2026.

Berdasarkan [Tabel 6](#), dapat disimpulkan bahwa nilai *cross loading* dari setiap indikator pada masing-masing variabel lebih tinggi dibandingkan nilai *cross loading* ke variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator dalam penelitian ini memenuhi kriteria *diskriminant validity*.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dievaluasi menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada [Tabel 7](#).

Tabel 7. Hasil Pengujian Reliabilitas

Konstruk	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho c)	Ket
<i>Quality of Health Services Dimension</i> (X1)	0.946	0.959	Reliabel
Kualitas Fasilitas (X2)	0.941	0.962	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0.941	0.955	Reliabel

Sumber: data diolah, 2026.

Berdasarkan [Tabel 7](#), seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Evaluasi Inner Model

Evaluasi model struktural dilakukan menggunakan koefisien determinasi (R^2), *Variance Inflation Factor* (VIF), *effect size* (f^2), *predictive relevance* (Q^2), *standardized root mean square residual* (SRMR), serta pengujian pengaruh langsung antarvariabel. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai R^2 Kepuasan Pasien sebesar 0,855, yang berarti *Quality of Health Services Dimension* dan Kualitas Fasilitas mampu menjelaskan 85,5% variasi Kepuasan Pasien, sedangkan 14,5% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Nilai VIF kedua variabel independen sebesar 4,977 masih berada di bawah batas maksimum 5, sehingga tidak menunjukkan masalah multikolinearitas yang serius. Selanjutnya, nilai f^2 Kualitas Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,064 menunjukkan ukuran pengaruh yang kecil, sedangkan nilai f^2 *Quality of Health Services Dimension* sebesar 0,732 menunjukkan ukuran pengaruh yang besar. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki kontribusi yang lebih dominan dalam menjelaskan Kepuasan Pasien dibandingkan dengan Kualitas Fasilitas. Hal tersebut ditunjukkan pada [Tabel 8](#) dan [Tabel 9](#).

Tabel 8. Hasil Uji *R Square*, *f Square*, dan VIF Variabel

Path	VIF	f-Square	R-Square
X1-Y	4.977	0.732	0.855
X2-Y	4.977	0.064	

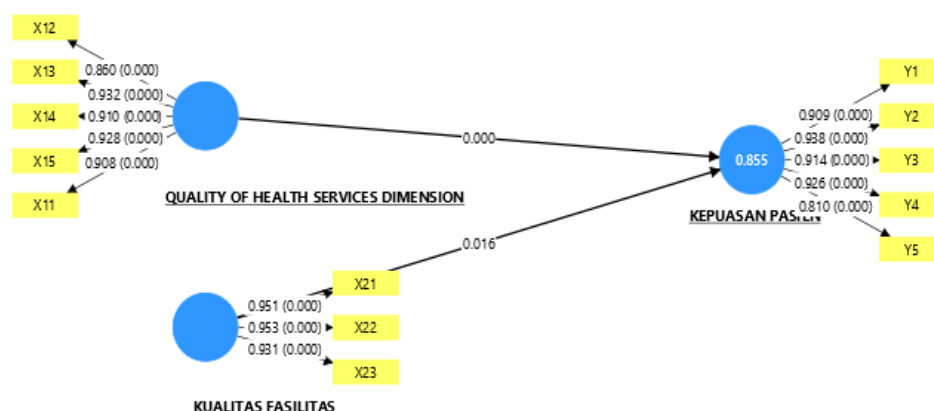
Sumber: data diolah, 2026.

Tabel 9. Nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR)

	Original sample (O)
Saturated model	0.047
Estimated model	0.047

Sumber: data diolah, 2026.

Berdasarkan kriteria Hair et al., (2022), model dinyatakan memiliki kesesuaian yang baik apabila nilai SRMR berada di bawah 0,08. Hasil penelitian menunjukkan nilai SRMR sebesar 0,047, sehingga model termasuk kategori *good fit*.



Gambar 1. Skema *Bootstrapping Partial Least Square-SEM*

Sumber: Data diolah kembali

Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis, langkah selanjutnya adalah mengevaluasi hubungan antar variabel dan tingkat signifikansinya. Pengujian ini untuk mengetahui sejauh mana variabel *independent* (X) memengaruhi variabel *dependent* (Y). Hasil pengujian disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas Fasilitas → Kepuasan Pasien	0.214	0.209	0.081	2.635	0.005
Quality Of Health Services Dimension → Kepuasan Pasien	0.728	0.736	0.076	9.597	0.000

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan koefisien jalur sebesar 0,214, nilai t-statistic sebesar 2,635, dan p-value sebesar 0,005. Quality of Health Services

Dimension juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan koefisien jalur sebesar 0,728, nilai t-statistic sebesar 9,597, dan p-value sebesar 0,000. Dengan demikian, kedua hipotesis penelitian diterima. Namun, berdasarkan perbandingan koefisien jalur, Quality of Health Services Dimension memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan Kualitas Fasilitas, sehingga peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Quality of Health Services* Dimension dan Kualitas Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong. Adapun pembahasan dari hasil penelitian disajikan sebagai berikut:

1. Pengaruh *Quality of Health Services* Dimension terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, variabel *Quality of Health Services* Dimension berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan nilai koefisien jalur (path coefficient) sebesar 0,728, nilai t-statistic 9,597 ($>1,96$), dan p-value 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis pertama diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Besarnya koefisien jalur menunjukkan bahwa *Quality of Health Services* Dimension memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan variabel lainnya. Hal ini diperkuat oleh hasil effect size (f^2) sebesar 0,732, yang termasuk kategori pengaruh besar, sehingga menunjukkan bahwa variabel ini memberikan kontribusi substantif dalam menjelaskan kepuasan pasien. Selain itu, nilai R-square (R^2) sebesar 0,855 menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan 85,5% variasi kepuasan pasien, dan dalam kontribusi tersebut kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor yang paling dominan.

Secara empiris, temuan ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kepuasan. Pasien tidak hanya menilai hasil pelayanan, tetapi juga proses pelayanan yang mereka rasakan, seperti keramahan tenaga kesehatan, ketepatan tindakan, kecepatan pelayanan, perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta rasa aman dan nyaman selama menerima layanan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh analisis deskriptif yang menunjukkan mayoritas responden memberikan penilaian sangat tinggi terhadap indikator-indikator variabel *Quality of Health Services* Dimension, dengan rata-

rata skor berada pada kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan klinik berkontribusi pada terbentuknya kepuasan pasien yang tinggi.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas layanan Nasrul et al., (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan konsumen akan menghasilkan kepuasan. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi strategi penting bagi Klinik Tiara Nusantara untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

2. Pengaruh Kualitas Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Kualitas Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,214, t-statistic 2,635 ($>1,96$), dan p-value 0,005 ($<0,05$), sehingga hipotesis kedua diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas fasilitas yang tersedia, maka semakin meningkat pula kepuasan pasien.

Meskipun berpengaruh signifikan, besarnya pengaruh Kualitas Fasilitas relatif lebih kecil dibandingkan Quality of Health Services Dimension. Hal ini terlihat dari nilai effect size (f^2) sebesar 0,064, yang termasuk kategori pengaruh kecil. Temuan ini menunjukkan bahwa Kualitas Fasilitas memang berkontribusi terhadap kepuasan pasien, namun kontribusinya tidak sebesar kualitas pelayanan kesehatan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa fasilitas seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, kelengkapan sarana, tersedianya peralatan medis, serta kenyamanan lingkungan klinik tetap menjadi unsur yang diperhatikan pasien dalam menilai tingkat kepuasan. Hasil analisis deskriptif juga memperlihatkan bahwa indikator-indikator kualitas fasilitas memperoleh penilaian yang tinggi dari responden, yang menunjukkan bahwa fasilitas di Klinik Tiara Nusantara dipersepsikan baik oleh pasien. Kondisi tersebut turut mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang nyaman serta memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan konsep kualitas fasilitas Tjiptono Buring, (1997) bahwa fasilitas merupakan bagian dari bukti fisik (tangible) yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Temuan penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, meskipun pengaruhnya cenderung lebih kecil dibanding kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari 130 sampel mengenai pengaruh *Quality of Health Services Dimension* dan Kualitas Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong, dapat disimpulkan bahwa *Quality of Health Services Dimension* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Selain itu, Kualitas Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas yang disediakan oleh klinik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran jasa dan manajemen pelayanan kesehatan. Temuan penelitian yang menunjukkan bahwa *Quality of Health Services Dimension* dan Kualitas Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien memperkuat teori yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan sarana fisik merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan konsumen jasa. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung konsep kualitas layanan, seperti model SERVQUAL, yang menekankan pentingnya aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam membentuk persepsi positif pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menjadi referensi empiris bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kepuasan pasien, khususnya pada sektor pelayanan kesehatan, serta memperkaya literatur mengenai hubungan antara kualitas layanan, kualitas fasilitas, dan kepuasan pelanggan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan bagi manajemen Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pasien. Manajemen klinik perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, keramahan tenaga medis, serta kemampuan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Selain itu, klinik perlu menjaga dan meningkatkan kualitas fasilitas yang tersedia, seperti kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, serta kelengkapan dan modernisasi peralatan medis. Peningkatan kualitas layanan dan fasilitas secara berkelanjutan dapat menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien sekaligus membangun loyalitas pasien terhadap klinik. Manajemen juga disarankan untuk secara rutin melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien agar dapat mengetahui berbagai aspek pelayanan dan fasilitas yang masih perlu diperbaiki dan dikembangkan. Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan pada aspek pelayanan dan fasilitas, Klinik Tiara Nusantara Kota Sorong diharapkan mampu meningkatkan daya saing serta memberikan pelayanan kesehatan yang semakin optimal kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Angga Adi Putra Luluk Febianti Mulyasari, Hesti Pandu Widodo, & Tjandra Wasesa. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 75–81. <https://doi.org/10.30640/jumma45.v1i1.199>
- Engkus. (2019). DI PUSKESMAS CIBITUNG KABUPATEN SUKABUMI THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN CIBITUNG ' S COMMUNITY HEALTH CENTER OF SUKABUMI REGENCY primer yang merupakan salah satu di terapkannya Standar Pelayanan Minimal Cibitung Kabupaten Suka. 5.
- Hair. (2010). *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. In Pearson Education, Inc., dengan tempat terbit di Upper Saddle River, New Jersey, USA. (Vol. 232, pp. 135–144). Pearson Education, Inc., dengan tempat terbit di Upper Saddle River, New Jersey, USA. <https://doi.org/10.1016/j.foodchem.2017.03.133>
- Hair, J. F., Sarstedt, Pick, M., Liengaard, B. D., Radomir, L., & Ringle, C. M. (2022). Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade. *Psychology and Marketing*, 39(5), 1035–1064. <https://doi.org/10.1002/mar.21640>
- Kanuk, S. dan. (2010). *Manajemen Bisnis Retail*. Suparyanto Dan Rosad, 5(3), 248–253.
- Kotler, P. (2009). *The Business of Managing and Marketing in the Age of Turbulance*. <https://books.google.co.id/books?id=IKNH4C0B8DUC&lpg=PR9&ots=VsWwCFx126&dq=kotler&lr&pg=PR9#v=onepage&q=kotler&f=false>
- Malhotra, N., & DF, B. (2007). *Marketing Research: An Applied Approach*. [https://doi.org/10.1108/S1548-6435\(2006\)2](https://doi.org/10.1108/S1548-6435(2006)2)
- Nasrul, Madi, R. A., & Patwayati. (2020). The Effect of Dimension of the Quality of Health Services on Patient Satisfaction. 154(AICoBPA 2019), 80–84. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201116.016>
- Sariyanti, Sari, L. P., & Praja, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko Kintan Di Cermee Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. 2(1), 74–87.
- Sembiring, I. S., Dosria, E., Nurmawan, S., Wulandari, Y., Wahyuni, S., Rossa, F., & Tiainsyah, T. (2022). Self Efficacy Dan Penerapan Dimensi Servqual Terhadap Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Lampahan. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 5, 1–10. <https://doi.org/10.37695/pkmcsr.v5i0.1646>
- Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. (Andi (ed.)). <https://scholar.google.com/citations?user=fQLNcNUAAAAJ&hl=en&oi=sra>
- Tjiptono Buring, M. F. (1997). Perbandingankualitas pelayanan publik dan fasilitas kesehatan Puskesmas Antara Kecamatan Long Hubung dengan Kecamatan Laham di Kabupaten Mahakam Ulu. *EJournal Ilmu Pemerintahan Intergratif*, 6(1), 84–94.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. January 2014, 5–6.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>

Yudhistira Pattiasina, R. (2020). Prospek Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Jkn Kis Di Rsud Sele Be Solu Kota Sorong. Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi, 1(2), 49–58.