

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kotapinang adalah merupakan Pengembangan dari Rumah Sakit Persiapan Kotapinang yang merupakan Puskesmas Kota di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Seiring dengan pengembangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai Kabupaten Pemekaran dari Kabupaten Labuhanbatu, maka dirasakan perlu didirikannya satu Rumah Sakit Umum Daerah yang dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan sekaligus pembuktian kemandirian dari Kabupaten Labuhanbatu Selatan untuk memenuhi berbagai kebutuhan Penduduk terkait pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Bersamaan dengan itu maka dilaksanakan proses penyelenggaraan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kotapinang diawali dengan rekomendasi Dr. Rusman Lubis, Sp.B, FinaCS selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan Nomor : 440.001 / 687d/ Dinkes / IX / 2011. Oleh karena itu, tepatnya pada tanggal 28 September 2011 RSUD Kotapinang diresmikan oleh Bupati Kabupaten Labuhanbatu Selatan Bapak H. Wildan Aswan Tanjung, SH bertempat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kotapinang Jalan Istana No. 26 Kotapinang sebagai Rumah Sakit Umum Pemerintah yang pertama.

Selanjutnya Bupati Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada tanggal 30 Desember 2013 mengeluarkan SK Bupati Kabupaten Labuhanbatu Selatan Nomor

503/425/BPPTPM-LS/2013 tentang **“Izin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang di Kabupaten Labuhanbatu Selatan”**

Visi dan misi yang ada di Rumah Sakit Daerah Umum (RSUD) Kotapinang sebagai berikut :

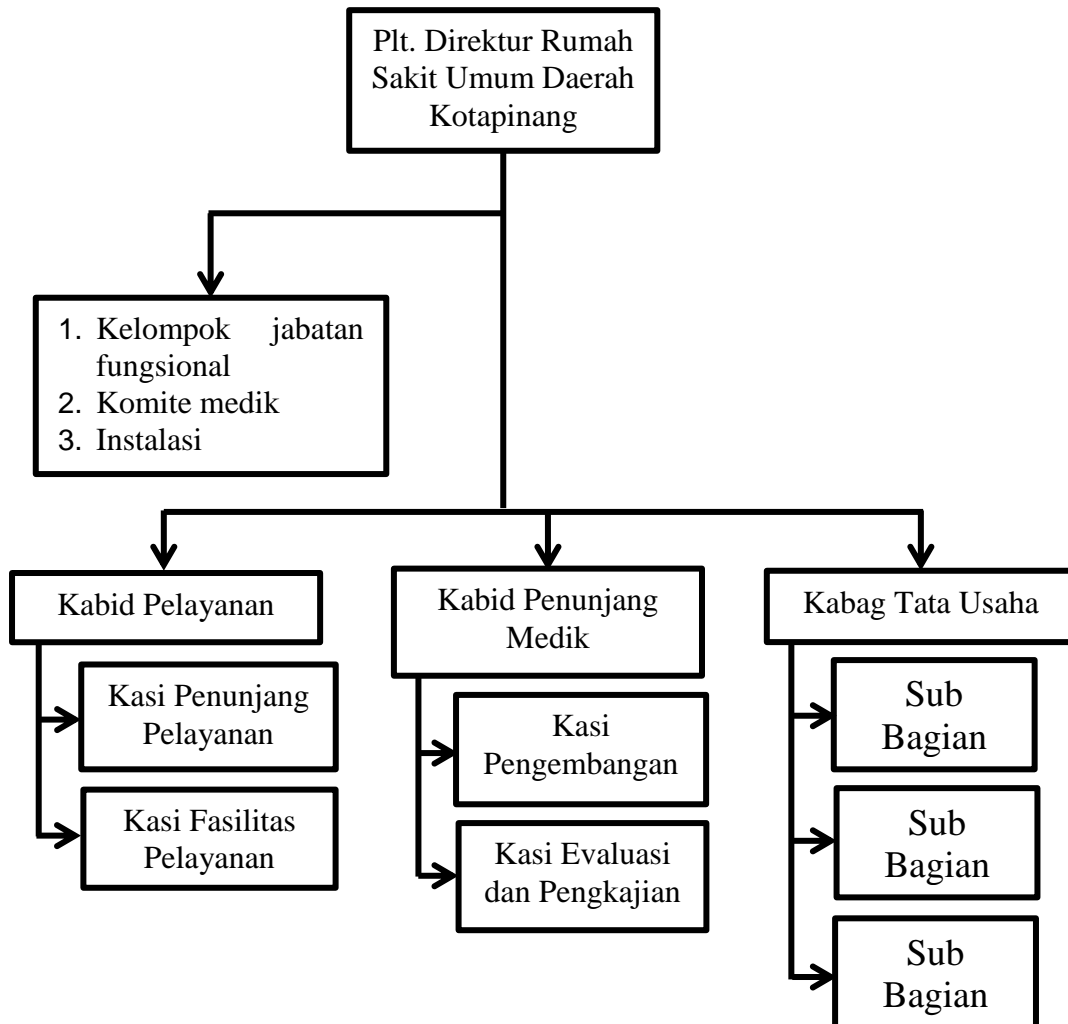
Visi : “Terwujudnya Rumah Sakit Terdepan dan Menjadi Pilihan Utama Masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan”

Misi :

1. Memberikan pelayanan yang berkualitas, terjangkau, dan paripurna dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
2. Menyelenggarakan penunjang pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
3. Meningkatkan pelayanan sebagai Rumah Sakit Rujukan di Wilayah Kerja Kabupaten Labuhanbatu Selatan dan sekitarnya.

Struktural RSUD Kotapinang terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Rumah Sakit, 1 (satu) Kepala Tata Usaha, 2 (dua) Kepala Bagian yang membawahi 4 (empat) Kepala Sub bagian, sehingga fungsi dan tugas operasional juga telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kerjasama sebagai sebuah time work yang saling mengisi kekurangan satu dengan yang lainnya. Selain itu hubungan antara karyawan dan manager serta staf karyawan yang lainnya pun juga terjalin dengan baik. Dalam dunia kerja, perlu adanya sebuah struktur organisasi yang terjalin dan terinteraksi dengan baik guna mencapai tujuan

bersama dalam suatu organisasi Adapun struktur organisasinya adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kotapinang**

Dari gambar struktur organisasi tersebut dapat dilihat adanya sebuah hubungan yang terinteraksi antara berbagai jabatan yang satu dan yang lainnya, dimana masing-masing bagian mempunyai tugas dan kewajiban yang harus dijalankan. Setiap bagian operasional mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing, seperti yang penulis jelaskan di bawah ini :

1. PLT. Dierktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kotapinang bertugas untuk memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dalam menyelenggarakan tanggung jawab Gubernur untuk menyediakan Ruma Sakit serta melaksanakan tugas lain sesuai kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Kelompok jabatan fungsional, Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang fungsional yang terdiri dalam berbagai kelompok sesuai dengan keahliannya.
  - 1) Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan tugas khusus sesuai dengan bidang keahlian yang dimilikinya.
  - 2) Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan, beban kerja serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - 3) Pembinaan terhadap jabatan fungsional dilakukan oleh Kepala Dinas melalui pimpinan unit kerja yang berada dalam lingkup kerjanya.
3. Komite medik bertugas melakukan kredensial bagi seluruh staf medis yang akan melakukan pelayanan medis di rumah sakit, memelihara kompetensi dan etika para staf medis, dan mengambil tindakan disiplin bagi staf medis.
4. Instalasi bertugas untuk :
  - 1) Memimpin, mengatur dan mengendalikan kegiatan pelayanan di Instalasi
  - 2) Menyiapkan dan menyusun rencana dan program kerja sesuai dengan lingkup tugasnya berdasarkan kebijakan dan arahan dari Direktur.
  - 3) Melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan jabatannya

- 4) Melaksanakan pemantauan dan pengendalian tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya
  - 5) Melaksanakan evaluasi, monitoring, dan pelaporan serta mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Direktur.
  - 6) Melaksanakan tugas lain yang dibebankan oleh direktur sesuai dengan bidang tugasnya.
5. Kabig pelayanan bertugas membantu Direktur Pelayanan yang meliputi pengkoordinasian kegiatan pelayanan medik, perencanaan kebutuhan pelayanan medik, pemantauan dan pengawasan penggunaan fasilitas kegiatan pelayanan medik, dan pengembangan mutu pelayanan medik, serta pelaksanaan tugas lain.
  6. Kabig penunjang medik bertugas :
    - 1) Menyusun rencana dan program kerja Bidang;
    - 2) Mengkoordinasikan rencana dan program kerja Bidang;
    - 3) Mengatur, mendistribusikan dan mengkoordinasikan tugas kepada bawahan;
    - 4) Mengkoordinasikan para Kepala Seksi;
  7. Kabag tata usaha bertugas :
    - 1) Menyusun rencana dan program kerja bagian dan mempersiapkan penyusunan rencana dan program kerja Rumah Sakit Umum Daerah.
    - 2) Menghimpun dan menelaah peraturan perundang-undangan di bidang ketatausahaan Rumah Sakit Umum Daerah
    - 3) Mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data ketatausahaan Rumah Sakit Umum Daerah

8. Kasi penunjang pelayanan/kasi fasilitas pelayanan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat.
9. Kasi pengembangan bertugas untuk :
  - 1) Menyusun rencana dan program kerja Bagian
  - 2) Mengkoordinasikan rencana dan program kerja Bagian
  - 3) Mengkoordinasikan para Kepala Sub Bagian
  - 4) Mengatur, mendistribusikan dan mengkoordinasikan tugas kepada bawahan
  - 5) Membimbing dan memberi petunjuk kepada Kepala Sub Bagian dan bawahan
10. Kasi evaluasi dan pengkajian bertugas untuk
  - 1) Melaksanakan penyusunan rencana strategik dan program kerja RSUD baik jangka pendek maupun jangka panjang
  - 2) Mengumpul bahan dan data dalam rangka penyusunan rencana strategik dan program kerja RSUD
  - 3) Menyiapkan dan menyusun dokumen rencana kerjasama RSUD dengan institusi pendidikan dan pelayanan, baik jangka pendek maupun jangka panjang
  - 4) Menyusun laporan kegiatan RSUD dari hasil monitoring dan evaluasi

- 5) Menyiapkan penyusunan dan penyampaian laporan hasil pelaksanaan kegiatan serta evaluasi program di bidang penyusunan program dan kerjasama RSUD

11. Sub bagian bertugas untuk

- 1) Melaksanakan urusan ketatalaksanaan, hubungan masyarakat dan hukum
- 2) Melaksanakan urusan administrasi kepegawaian
- 3) Melaksanakan pengusulan, penyusunan, perumusan, penginventarisasian program kerja tahunan untuk dibahas dalam rencana pembangunan daerah
- 4) Melaksanakan urusan rumah tangga
- 5) Menerima, membaca, mengagenda dan mendistribusikan surat masuk sesuai dengan tujuan surat

**2. Hasil Deskripsi Responden Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis mengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

**a. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini dapat diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pada Pasien Rawat**

**Inap RSUD Kotapinang**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
1.	Perempuan	20	69%

2.	Laki – Laki	10	31%
3.	JUMLAH	30	100%

**Sumber : Olah Data (2021)**

Berdasarkan tabel data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan Jenis kelamin, dari jenis kelamin perempuan didapatkan jumlah sebanyak 20 orang dengan angka presentasi 69%, dan jenis kelamin laki-laki didapatkan jumlah sebanyak 10 orang dengan angka presentasi 31%. Jadi total keseluruhan yang didapatkan berjumlah 30 orang , dengan jumlah presentasi 100%.

**a. Deskriptif Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

**Tabel 4.2**

**Responden Berdasarkan Pendidikan Pada Pada Pasien Rawat Inap RSUD Kotapinang**

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentasi
1.	SLTA	4	19%
2.	DIPLOMA-3	2	6%
3.	S1	2	69%
4.	S2	2	6%
	<b>JUMLAH</b>	30	100%

**Sumber : Olah Data (2021)**

Berdasarkan tabel data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan tingkat pendidikan, dari SLTA didapatkan jumlah sebanyak 4 orang dengan angka presentasi 19%, dari Diploma 3 didapatkan jumlah sebanyak 2 orang dengan angka presentasi 6%, dari S-1 didapatkan jumlah sebanyak 22 orang dengan angka presentasi 69%, dan dari S-2 dapatkan jumlah 2 orang dengan presentasi



6%. Jadi total keseluruhan yang didapatkan berjumlah 30 orang, dengan jumlah presentasi 100%.

**b. Deskriptif Responden Berdasarkan Tingkat Usia**

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Pada Pasien Rawat Inap**  
**RSUD Kotapinang**

No	Usia	Jumlah	Presentasi
1.	25 – 30	8	31%
2.	31 – 40	8	25%
3.	40 – 50	10	31%
4.	50 – 60	4	13%
	JUMLAH	30	100%

**Sumber : Olah Data (2021)**

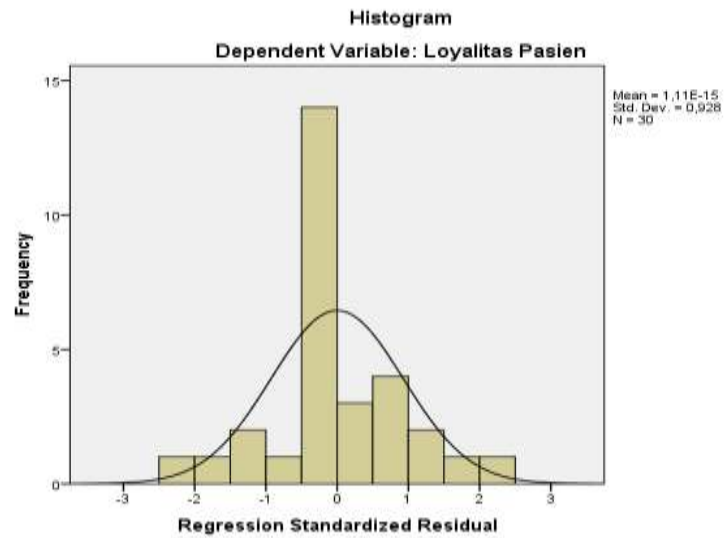
Berdasarkan tabel data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan tingkat usia, usia 25-30 tahun didapatkan jumlah sebanyak 8 orang, dengan presentasi 31%, usia 31-40 tahun didapatkan jumlah sebanyak 8 orang, dengan presentasi 25%, usia 40-50 tahun didapatkan jumlah sebanyak 10 orang dengan angka presentasi sebanyak 315 %,dan usia 50-60 tahun didapatkan jumlah sebanyak 4 orang, dengan angka presentasi 13%. Jadi total keseluruhan yang didapatkan berjumlah 30 orang, dengan jumlah presentasi 100%.

**3. Hasil Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Salah satu cara untuk melihat normalitas adalah

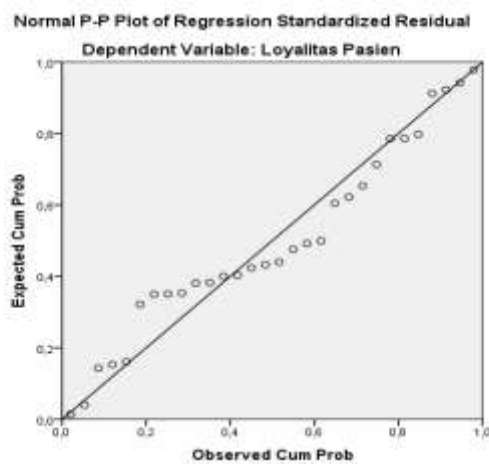
dengan melihat grafik histogram dan grafik plot yang membandingkan antara dua absorvasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.



Sumber : Olah Data SPSS 23 Pada Pasien Rawat Inap RSUD  
Kotapinang (2023)

**Gambar 4.2 Histogram**

Pada grafik histogram pada Gambar 4.2 terlihat bahwa variabel prestasi berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan oleh distribusi data tersebut tidak miring kekiri atau ke kanan dan membentuk pola lonceng.



Sumber : Olah Data SPSS 23 Pada Pasien Rawat Inap RSUD  
Kotapinang (2023)

**Gambar 4.3 Grafik PP Plot Normal**

Pada Gambar 4.3 menunjukkan bahwa pada plot terlihat titik yang mengikuti data di sepanjang garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa residual peneliti normal. Namun untuk lebih memastikan bahwa di sepanjang garis diagonal berdistribusi normal, maka dilakukan uji *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*.**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58674819
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.125
	Negative	-.101
Test Statistic		.125
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Olah Data SPSS 23 Pada Pasien Rawat Inap RSUD

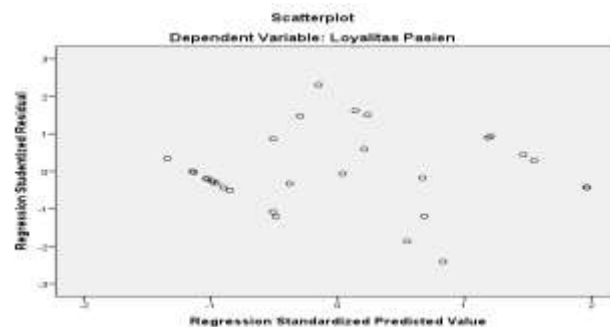
Kotapinang (2023)

Melalui Tabel terlihat bahwa nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* adalah 0,200 dan diatas nilai signifikan (0,05). Dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Tujuan uji heteroskedasitas adalah untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang Homokedasitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun cara untuk

mendekati ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan metode grafik *scatterplot* dan uji *Glejser*.



Sumber : Olah Data SPSS 23 Pada Pasien Rawat Inap RSUD  
Kotapinang (2023)

**Gambar 4.4 Grafik Scattplot**

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa penyebaran residual cenderung tidak teratur, terdapat titik-titik yang berpecah dan tidak membentuk pola. Kesimpulan yang dapat diperoleh adalah tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, sehingga mode regresi layak dipakai untuk memprediksi prestasi kerja berdasarkan masukan variabel lingkungan kerja, fasilitas kerja, kompetensi dan kompensasi.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Glejser**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29.945	5.527		5.417	.000
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	.230	.384	.237	.599	.554
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	-1.328	.703	-1.366	-1.891	.069
Citra Merek Rumah Sakit (X <sub>3</sub> )	.730	.464	.770	1.574	.127
Kepuasan Pasien (X <sub>4</sub> )	.012	.173	.012	.071	.944

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber : Olah Data SPSS 23 Pada Pasien Rawat Inap RSUD

Kotapinang (2023)

Pada tabel 4.5 menunjukkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas, dimana hasil uji signifikan variabel lingkungan kerja, fasilitas kerja, kompetensi dan kompensasi menunjukkan nilai lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan tidak terdapat adanya heteroskedastisitas dalam model regresi.

### c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinearitas pada data dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* value dan Varians inflation factor (VIF). Apabila  $VIF > 5$  dan  $tolerance < 0,1$  maka diduga mempunyai persoalan multikolinearitas. Apabila  $VIF < 5$  dan  $tolerance > 0,1$  maka tidak terdapat multikolinearitas

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	30.718	5.729		5.362	.000		
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	-.867	.223	-.637	-3.887	.001	.869	1.151
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	.021	.198	.016	.104	.918	.980	1.020
Citra Merek Rumah Sakit (X <sub>3</sub> )	.107	.183	.095	.582	.565	.880	1.136
Kepuasan Pasien (X <sub>4</sub> )	-.096	.196	-.075	-.491	.627	.989	1.011

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber : Olah Data SPSS 23 Pada Pasien Rawat Inap RSUD

Kotapinang (2023)

Pada tabel 4.6 terlihat bahwa nilai tolerance dari nilai variabel kualitas pelayanan (0,869 > 0,1), variabel fasilitas (0,980 > 0,1), variabel citra merek rumah sakit (0,880 > 0,1), variabel kepuasan pasien (0,989 > 0,1). Sedangkan nilai VIF variabel kualitas pelayanan (1,151 < 5), fasilitas (1,020 < 5), citra merek

rumah sakit ( $1,136 < 5$ ), kepuasan pasien ( $1,011 < 5$ ). Artinya tidak terjadi masalah multikolinearitas pada masing-masing variabel bebasnya.

#### 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Dengan menggunakan alat pengolahan data SPSS *versi 23 for windows*, diperoleh hasil seperti pada table 4.7 sebagai berikut.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23,192	2,990		1,766	,083
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	,280	,160	,296	1,750	,000
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	,325	,172	,329	1,305	,001
Citra Merek Rumah Sakit (X <sub>3</sub> )	,315	,115	,319	2,104	,002
Kepuasan Pasien (X <sub>4</sub> )	,213	,109	,214	1,120	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber : Olah Data SPSS 23 Pada Pasien Rawat Inap RSUD

Kotapinang (2023)

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, jika dilihat nilai B maka dapat diketahui nilai koefisien regresi masing-masing variabel. Nilai regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,280, untuk variabel Fasilitas adalah 0,325, untuk variabel citra merek rumah sakit adalah 0,315 dan variabel kepuasan pasien adalah 0,213. Sedangkan nilai Konstan adalah 23,192.

Dari nilai tersebut dapat dibentuk suatu model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 23,192 + 0,280X_1 + 0,325X_2 + 0,325X_3 + 0,213X_4$$

Persamaan diatas dapat diterjemahkan :

- a) Konstan (a) sebesar 23,192 berarti bahwa jika variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel Fasilitas ( $X_2$ ), variabel citra merek rumah sakit ( $X_3$ ), dan variabel kepuasan pasien ( $X_4$ ) konstan atau bernilai nol, maka loyalitas pasien (Y) sebesar 23,192.
- b) Koefisien regresi  $b_1$  sebesar 0,280 berarti jika variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) naik satu satuan dan variabel lain konstan, maka loyalitas pasien (Y) naik sebesar 0,280.
- c) Koefisien regresi  $b_2$  sebesar 0,325 berarti jika variabel fasilitas ( $X_2$ ) naik satu satuan dan variabel lain konstan, maka loyalitas pasien (Y) naik sebesar 0,325.
- d) Koefisien regresi  $b_3$  sebesar 0,315 berarti jika variabel citra merek rumah sakit ( $X_3$ ) naik satu satuan dan variabel lain konstan, maka loyalitas pasien (Y) naik sebesar 0,325.
- e) Koefisien regresi  $b_4$  sebesar 0,213 berarti jika variabel kepuasan pasien ( $X_4$ ) naik satu satuan dan variabel lain konstan, maka loyalitas pasien (Y) naik sebesar 0,213.

## 5. Hasil Pengujian Hipotesis

### 1) Uji Signifikan Parsial (Uji T )

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel Fasilitas ( $X_2$ ), variabel citra merek rumah sakit ( $X_3$ ), dan variabel kepuasan pasien ( $X_4$ ) terhadap loyalitas pasien (Y) secara parsial atau individual. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  diperoleh dari pengolahan SPSS, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari tabel statistik yaitu nilai t pada derajat kebebasan(df) =  $n - k = 30 - 5 = 25$  yaitu 0,380.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji T**  
 Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23,192	2,990		1,766	,083
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	,280	,160	,296	1,750	,000
Fasilitas ( $X_2$ )	,325	,172	,329	1,305	,001
Citra Merek Rumah Sakit ( $X_3$ )	,315	,115	,319	2,104	,002
Kepuasan Pasien ( $X_4$ )	,213	,109	,214	1,120	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber : Olah Data SPSS 23 Pada Pasien Rawat Inap RSUD  
 Kotapinang (2023)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa :

- a) Untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  ( $1,750 > 0,380$ ), pada taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang dengan begitu Hipotesis diterima.
- b) Untuk variabel fasilitas ( $X_2$ ), diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  ( $1,305 > 0,380$ ), pada taraf signifikan  $0,001 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang dengan begitu Hipotesis diterima.
- c) Untuk variabel citra merek rumah sakit ( $X_3$ ), diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  ( $2,104 > 0,380$ ), pada taraf signifikan  $0,002 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa secara parsial citra merek rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang dengan begitu Hipotesis diterima.



d) Untuk variabel kepuasan pasien ( $X_4$ ), diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  ( $1,120 > 0,380$ ), pada taraf signifikan  $0,001 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa secara parsial kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang dengan begitu Hipotesis diterima.

## 2) Uji Signifikasi Simultan (Uji F)

Uji signifikasi simultan (Uji F) digunakan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel Fasilitas ( $X_2$ ), variabel citra merek rumah sakit ( $X_3$ ), dan variabel kepuasan pasien ( $X_4$ ) terhadap loyalitas pasien ( $Y$ ) secara simultan atau bersamaan. Hasil uji simultan (Uji F) ditampilkan pada tabel 4.9 berikut :

**Tabel 4.9**

### Hasil Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153,344	4	38,336	8,730	,000 <sup>b</sup>
	Residual	417,166	25	4,391		
	Total	570,510	29			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Merek Rumah Sakit, Kepuasan Pasien

Sumber : Olah Data SPSS Pada Pasien Rawat Inap RSUD Kotapinang

(2023)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  8,730 dengan signifikan 0,00. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  yang digunakan adalah nilai distribusi F dengan derajat kebebasan (df) yaitu :

$$df_1 = k - 1 = 5 - 1 = 4 \text{ dan } df_2 = n - k = 30 - 5 = 25 \text{ pada } \alpha = 0,05 \text{ dimana :}$$

$k$  = jumlah variabel

$n$  = jumlah sampel

maka, nilai  $F_{tabel}$  yang digunakan adalah  $F_{0,05}(4,25)$  yaitu 2,75.

Selanjutnya nilai  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ , maka diperoleh nilai  $F_{hitung} (8,730) > F_{tabel} (2,75)$  pada taraf signifikan  $0,00 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, citra merek rumah sakit dan kepuasan pasien secara simultan (bersamaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang dengan demikian Hipotesis diterima.

### 3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini :

**Tabel 4.10**  
**Koefisien Determinasi( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,586 <sup>a</sup>	,336	,304	1,928

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Merek Rumah Sakit, Kepuasan Pasien

Sumber : Olah Data SPSS Pada Pasien Rawat Inap RSUD Kotapinang  
(2023)

Besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square sebesar 0,304. Hasil ini mengandung pengertian bahwa loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, citra merek rumah sakit dan kepuasan pasien sebesar 30,4% . Sedangkan sebesar 69,6 % (100%-69,6%) dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Rawat Inap RSUD Kotapinang**

Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (Uji t) diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang, dimana  $t_{hitung} (1,750 > 0,380)$ , pada taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjamin loyalitas pasien dengan baik.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan melalui suatu proses penilaian tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang di dapatkan dan dirasakan dibandingkan dengan pelayanan yang telah mereka harapkan sebelumnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Oleh Jarliyah Harfika dan Nadiya Abdullah yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2017 Permasalahan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

### **2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Rawat Inap RSUD Kotapinang**

Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (Uji t) diketahui bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada pasien

rawat inap RSUD Kotapinang, dimanainilai  $t_{hitung}$  ( $1,305 > 0,380$ ), pada taraf signifikan  $0,001 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas menjamin loyalitas pasien dengan baik.

Fasilitas kerja merupakan sesuatu peralatan yang dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaan para pegawai hingga dapat meningkatkan kinerjanya . Semakin tinggi aktivitas suatu perusahaan, akan semakin lengkap pula fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan untuk para pegawainya demi tercapainya visi, misi dan tujuan organisasi atau perusahaan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Oleh Bakhtiar dengan judul “Pengaruh Lingkungan kerja, Fasilitas dan Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Pasien Dirumah Sakit Sinar Husni Medan”. Hasil penelitian ini secara parsial dimana Variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , ( $3,721 > 1,67$ ).

### **3. Pengaruh Citra Merek Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Rawat Inap RSUD Kotapinang**

Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (Uji t) diketahui bahwa variabel cita merek rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang, dimana nilai  $t_{hitung}$  ( $2,104 > 0,380$ ), pada taraf signifikan  $0,002 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa citra merek rumah sakit menjamin loyalitas pasien dengan baik.

Citra merek adalah persepsi dan keyakinan yang dipegang oleh konsumen, seperti yang di cerminkan asosiasi yang tertanam dalam ingatan konsumen yang selalu di ingat pertama kali saat mendengar slogan dan tertanam di benak konsumennya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Oleh *Intan Ayu Sekar Kinasih, Slamet Muchsin, Retno Wulan Sekarsari (2021)* dengan judul “ Pengaruh lingkungan kerja fisik dan citra merek terhadap Loyalitas (Studi Kasus di Restoran Panimbangan Kab. Garut)”. Hasil penelitian ini secara parsial *Variabel kompetensi (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas (Y) dengan hasil thitung sebesar 3,837 > ttabel yaitu 1,992 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 dimana 0,000 < 0,005.*

#### **4. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Rawat Inap RSUD Kotapinang**

Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (Uji t) diketahui bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang, dimana nilai  $t_{hitung} (1,120 > 0,380)$ , pada taraf signifikan  $0,001 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjamin loyalitas pasien dengan baik.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Oleh Usman Fauzi (2014) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Trakindo Utama Samarinda”. Data data yang telah diolah dengan menggunakan program SPSS menghasilkan persamaan regresi  $Y = 11,861 + 0,750 X_1 + 0,292 X_2$ . Berdasarkan uji t yang dilakukan dapat diketahui bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Trakindo Utama Samarinda.

**5. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Merek Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Rawat Inap RSUD Kotapinang**

Berdasarkan uji hipotesis secara simultan (Uji F) diketahui bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, citra merek rumah sakit dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinnag, dimana nilai  $F_{hitung}(8,730) > F_{tabel}(2,75)$  pada taraf signifikan  $0,00 < 0,05$ .

Loyalitas pasien adalah tujuan akhir perusahaan, terutama bagi rumah sakit yang sudah lama berdiri. Mempertahankan para pelanggan dinilai lebih efisien serta efektif jika dibandingkan dengan mencari pelanggan yang baru. Keuntungan yang dapat diraih adalah memperkecil pengaruh yang timbul dari serangan kompetitor.

Besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square sebesar 0,304. Hasil ini berarti bahwa loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang mampu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, citra merek rumah sakit dan kepuasan pasien sebesar 30,4%, sedangkan sisanya sebesar 69,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, misalnya harga inap rumah sakit dan lain sebagainya.