

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum

Rumah Sakit Airan Raya adalah rumah sakit umum yang berlokasi di Lampung Selatan dengan pelayanan umum, spesialistik, penunjang medis dan perawatan (Rawat Jalan dan Rawat Inap). Demi mewujudkan misi untuk menjadi rumah sakit dengan reputasi regional Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan menyediakan fasilitas pelayanan yang lengkap serta dibantu dengan tenaga medis pilihan dalam pelayanan dan kemitraan. Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan merupakan rumah sakit swasta dibangun diatas tanah milik pribadi salah satu pemegang saham.

Pembangunan dimulai tahun 2015 dan mulai diresmikan tanggal 8 Agustus 2019. Rumah Sakit Airan Raya berada di wilayah Lampung Selatan, dengan kapasitas awal tempat tidur sebanyak 68 tempat tidur dan bangunan Rumah Sakit berdiri pada tanah seluas 29.465 m² dengan luas bangunan ± 19.492,25 m². Adapun layanan yang tersedia saat ini antara lain : Rawat Jalan, Rawat Inap, Pelayanan Instalasi Gawat Darurat 24 jam, Ruangan Intensive Care Unit serta Kamar Operasi 3 unit dan ditunjang oleh sarana Laboratorium 24 jam, unit Radiologi, Treadmill, CT-Scan, Digital Radiologi, USG 2D, pelayanan Ambulance, serta penyelenggaraan pemulangan jenazah.

Ditengah ketatnya kompetitif diantara Rumah Sakit, dimana saat ini terdapat 1 Rumah Sakit Swasta di Lampung Selatan, 2 Rumah Sakit Pemerintah dan beberapa Puskesmas serta Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin, maka Rumah Sakit Airan Raya dituntut untuk bekerja lebih profesional dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Demi peningkatan profesionalisme dalam pelayanan dan dalam mengantisipasi era globalisasi serta merespon kebijakan pemerintah termasuk pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, maka pengelolaan Rumah Sakit diserahkan kepada Pimpinan Rumah Sakit Airan Raya yang dalam hal ini kegiatannya dijalankan oleh seorang Direktur Rumah Sakit. Dalam pengelolaan Rumah Sakit Airan Raya diawasi dan dibimbing oleh seorang Direktur PT.

Airan Raya Medika dan Dewan Komisaris PT. Airan Raya Medika serta Dinas Pemerintah yang terkait. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan diantaranya menjalin kerjasama dengan pihak BPJS Kesehatan pada Bulan Oktober 2018, selain itu Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan pada bulan Desember 2018 telah terakreditasi KARS SNAR-1 dengan Predikat Lulus Tingkat Perdana. Seiring dengan meningkatnya jumlah BOR Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan, terutama kelas 1,2,dan 3 maka pada bulan Mei 2019, Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan meningkatkan kapasitas jumlah TT menjadi 92 TT.

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden

Kuesioner yang telah dibagikan kepada 200 orang responden yang merupakan pasien maupun keluarga pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan, maka dapat dideskripsikan responden berdasarkan karakteristik berikut ini:

1) Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	113	56,5%
Perempuan	87	43,5%
Total	200	100%

Sumber: SmartPLS, 2022

Responden tertinggi adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 56,5% (58 orang), sedangkan sisanya berjenis kelamin perempuan sebesar 43,5% sisanya (87 orang).

2) Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
17 - 25 tahun	25	12,5%
26 – 35 tahun	85	42,5%
36 – 45 tahun	61	30,5%
>45 tahun	29	14,5
Total	200	100%

Sumber: SmartPLS, 2022

Responden tertinggi memiliki rentang usia 26 – 35 tahun yaitu sebesar 42,5% (85 orang), rentang usia 36 – 45 tahun yaitu sebesar 30,5% (61 orang), rentang usia lebih dari 45 tahun yaitu sebesar 14,5% (29 orang), sedangkan sisanya rentang usia 17 – 25 tahun yaitu sebesar 12,5% (25 orang).

3) Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMP/SMA	91	45,5%
D3/D4/S1	105	52,5%
S2	4	2%
Total	200	100%

Sumber: SmartPLS, 2022

Responden tertinggi memiliki tingkat pendidikan D3/D4/S1 yaitu sebesar 52,5% (105 orang), tingkat pendidikan SMP/SMA yaitu sebesar 45,5% (91 orang), sedangkan sisanya tingkat pendidikan S2 yaitu sebesar 2% (4 orang).

4) Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pegawai Swasta	111	55,5%

Wiraswasta	38	19%
ASN/TNI/Polri	13	6,5%
Pelajar/Mahasiswa	21	10,5%
Tidak bekerja	17	8,5%
Total	200	100%

Sumber: SmartPLS, 2022

Responden tertinggi memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta yaitu sebesar 55,5% (111 orang), pekerjaan sebagai Wiraswasta yaitu sebesar 19% (38 orang), pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa yaitu sebesar 10,5% (91 orang), tidak bekerja yaitu sebesar 8,5% (17 orang), sedangkan sisanya pekerjaan sebagai ASN/TNI/Polri yaitu sebesar 6,5% (13 orang).

4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden

Jawaban yang telah diperoleh dari 200 responden kemudian dideskripsikan kembali berdasarkan masing-masing variabel berikut:

1) Jawaban Responden Fasilitas (X1)

Tabel 4.5 Jawaban Responden Fasilitas (X1)

Indikator	SS	S	N	TS	STS	Total	Mean
X1.1	117	65	17	0	1	897	4,485
X1.2	112	69	17	0	2	889	4,445
X1.3	118	76	6	0	0	912	4,560
X1.4	116	61	23	0	0	893	4,465
X1.5	119	79	2	0	0	917	4,585
X1.6	131	73	6	0	0	915	4,575
X1.7	121	76	3	0	0	918	4,590

Sumber: Responden, 2022

Pernyataan X1.7 (indikator Keamanan Fasilitas Kesehatan) diketahui memiliki nilai mean tertinggi (4,590) pada variabel Fasilitas, sehingga pernyataan kuesioner

tentang indikator tersebut yang paling dominan, dimana jawaban mayoritas responden adalah Sangat Setuju (skor 5).

2) Jawaban Responden Kualitas Layanan (X2)

Tabel 4.6 Jawaban Responden Kualitas Layanan (X2)

Indikator	SS	S	N	TS	STS	Total	Mean
X2.1	109	49	6	19	1	814	4,070
X2.2	107	51	7	18	17	813	4,065
X2.3	109	49	6	17	19	812	4,060
X2.4	110	50	3	18	19	814	4,070
X2.5	106	52	5	18	19	808	4,040
X2.6	107	51	6	20	16	813	4,065
X2.7	113	47	11	14	15	829	4,145
X2.8	107	51	6	17	19	810	4,050
X2.9	107	51	5	18	19	809	4,045
X2.10	106	52	6	16	20	808	4,040

Sumber: Responden, 2022

Pernyataan X2.7 (indikator Jaminan atau *Assurance*) diketahui memiliki nilai mean tertinggi (4,145) pada variabel Kualitas Layanan, sehingga pernyataan kuesioner tentang indikator tersebut yang paling dominan, dimana jawaban mayoritas responden adalah Sangat Setuju (skor 5).

3) Jawaban Responden Kepercayaan (Z)

Tabel 4.7 Jawaban Responden Kepercayaan (Z)

Indikator	SS	S	N	TS	STS	Total	Mean
Z.1	103	53	8	17	19	804	4,020
Z.2	107	51	5	18	19	809	4,045
Z.3	106	53	6	17	18	812	4,060
Z.4	105	52	7	20	16	810	4,050
Z.5	105	46	12	16	21	798	3,990
Z.6	104	52	9	18	17	808	4,040
Z.7	104	53	10	15	18	810	4,050

Sumber: Responden, 2022

Pernyataan Z.3 (indikator Kemampuan dalam memberikan layanan) diketahui memiliki nilai mean tertinggi (4,060) pada variabel Kepercayaan, sehingga pernyataan kuesioner tentang indikator tersebut yang paling dominan, dimana jawaban mayoritas responden adalah Sangat Setuju (skor 5).

4) Jawaban Responden Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.8 Jawaban Responden Kepuasan Pasien (Y)

Indikator	SS	S	N	TS	STS	Total	Mean
Y.1	102	49	12	18	19	797	3,985
Y.2	107	50	7	17	19	809	4,045
Y.3	104	51	12	15	18	808	4,040
Y.4	104	52	8	19	17	807	4,035
Y.5	107	51	7	18	17	813	4,065

Sumber: Responden, 2022

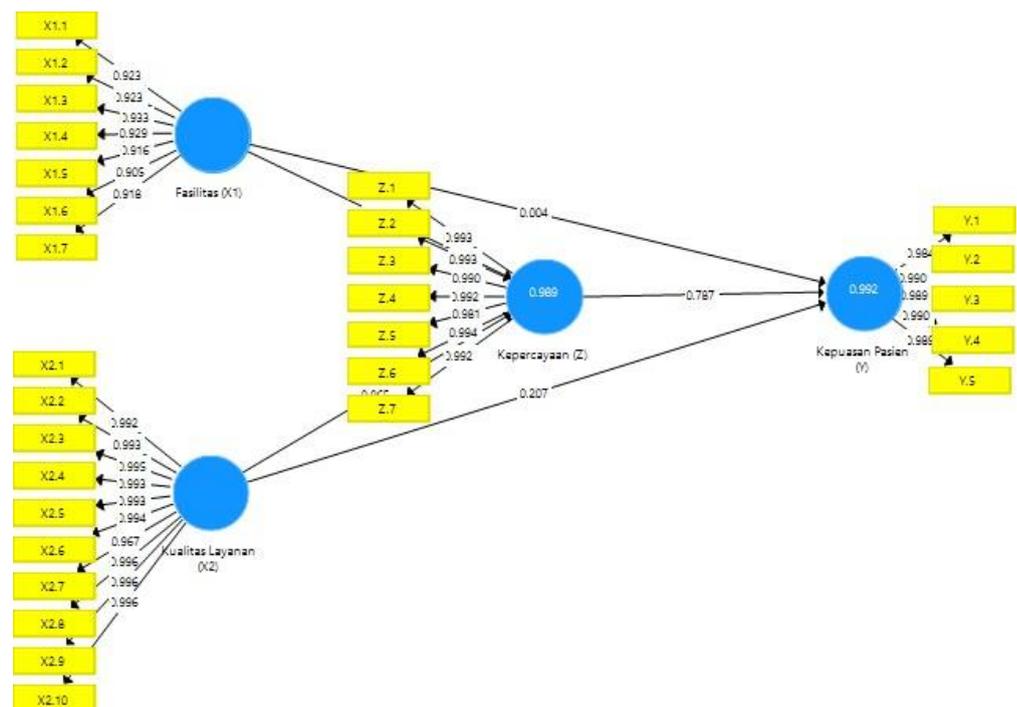
Pernyataan Y.5 (indikator Kesiediaan untuk merekomendasikan) diketahui memiliki nilai mean tertinggi (4,065) pada variabel Kepuasan Pasien, sehingga

pernyataan kuesioner tentang indikator tersebut yang paling dominan, dimana jawaban mayoritas responden adalah Sangat Setuju (skor 5).

4.3. Structural Equation Modelling (SEM)

Teknik analisa *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan kerangka koseptual *Path Analysis* (Analisis Jalur) didukung oleh alat statistika SmartPLS 3.0. SEM merupakan metode analisa penggabungan pendekatan analisa faktor, model struktural (*Outer Model* dan *Inner Model*), dan analisa jalur (*Path Analysis*) untuk membuktikan kebenaran hipotesa (Rusiyah, *et al.*, 2021).

4.3.1. Outer Model



Gambar 4.1 Outer Model

1. Convergent Validity

Model pertama ini menggunakan *Loading Factor* dengan syarat nilainya $> 0,7$ untuk melihat nilai konstruk yang saling berkaitan dengan tiap-tiap indikator antar unit skor agar data penelitian valid (Rusiyah, *et al.*, 2021).

Tabel 4.9 Loading Factors

Indikator	Fasilitas (X1)	Kualitas Layanan (X2)	Kepercayaan (Z)	Kepuasan Pasien (Y)	Keterangan
X1.1	0,923				Valid
X1.2	0,923				Valid
X1.3	0,933				Valid
X1.4	0,929				Valid
X1.5	0,916				Valid
X1.6	0,905				Valid
X1.7	0,918				Valid
X2.1		0,992			Valid
X2.2		0,993			Valid
X2.3		0,995			Valid
X2.4		0,993			Valid
X2.5		0,993			Valid
X2.6		0,994			Valid
X2.7		0,967			Valid
X2.8		0,996			Valid
X2.9		0,996			Valid
X2.10		0,996			Valid
Z.1			0,993		Valid
Z.2			0,993		Valid
Z.3			0,990		Valid
Z.4			0,992		Valid
Z.5			0,981		Valid
Z.6			0,994		Valid
Z.7			0,992		Valid

Y.1				0,984	Valid
Y.2				0,990	Valid
Y.3				0,989	Valid
Y.4				0,990	Valid
Y.5				0,989	Valid

Sumber: SmartPLS, 2022

Seluruh nilai pada *Loading Factor* telah memenuhi syarat yaitu $> 0,7$ untuk melihat nilai konstruk yang saling berkaitan dengan tiap-tiap indikator antar unit skor, sehingga dinyatakan seluruh data penelitian valid.

2. *Discriminant Validity*

Model kedua ini menggunakan Cross Loading dengan membandingkan masing-masing *Square Root of Avarage Variance Extracted* (AVE) hingga membentuk nilai konstruk diagonal yang nilainya lebih besar dari nilai konstruk dibawah diagonal untuk memastikan tidak ditemukan persamaan antar eksogen.

Tabel 4.10 Cross Loading

Indikator	Fasilitas (X1)	Kualitas Layanan (X2)	Kepercayaan (Z)	Kepuasan Pasien (Y)	Keterangan
X1.1	0,923	0,734	0,740	0,735	Valid
X1.2	0,923	0,729	0,741	0,738	Valid
X1.3	0,933	0,654	0,669	0,668	Valid
X1.4	0,929	0,752	0,760	0,759	Valid
X1.5	0,916	0,571	0,593	0,587	Valid
X1.6	0,905	0,559	0,578	0,574	Valid
X1.7	0,918	0,566	0,589	0,585	Valid
X2.1	0,715	0,992	0,988	0,986	Valid
X2.2	0,727	0,996	0,985	0,985	Valid
X2.3	0,706	0,995	0,988	0,985	Valid
X2.4	0,714	0,993	0,987	0,987	Valid
X2.5	0,711	0,993	0,991	0,986	Valid

X2.6	0,724	0,994	0,988	0,954	Valid
X2.7	0,662	0,967	0,957	0,954	Valid
X2.8	0,721	0,996	0,991	0,989	Valid
X2.9	0,715	0,996	0,992	0,990	Valid
X2.10	0,716	0,996	0,991	0,989	Valid
Z.1	0,734	0,985	0,993	0,986	Valid
Z.2	0,721	0,995	0,993	0,989	Valid
Z.3	0,713	0,986	0,990	0,984	Valid
Z.4	0,724	0,989	0,992	0,989	Valid
Z.5	0,724	0,968	0,981	0,981	Valid
Z.6	0,732	0,985	0,994	0,990	Valid
Z.7	0,736	0,985	0,992	0,985	Valid
Y.1	0,717	0,967	0,979	0,984	Valid
Y.2	0,713	0,988	0,989	0,990	Valid
Y.3	0,729	0,979	0,982	0,989	Valid
Y.4	0,733	0,979	0,984	0,990	Valid
Y.5	0,714	0,992	0,988	0,989	Valid

Sumber: SmartPLS, 2022

Seluruh nilai masing-masing *Square Root of Avarage Variance Extracted* (AVE) yang membentuk nilai konstruk diagonal nilainya lebih besar dari nilai konstruk dibawah diagonal sehingga dipastikan tidak ditemukan persamaan antar eksogen dan seluruh data penelitian telah valid.

3. *Composite Reliability*

Model ketiga ini menggunakan *Composite Reliability*, *Cronbach's Alpha* dan *Average Variance Extracted* (AVE) untuk memastikan bahwa tiap-tiap instrument telah konsisten dengan syarat *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ dan *Average Variance Extracted* (AVE) $\geq 0,5$ (Rusiyah, et al., 2021).

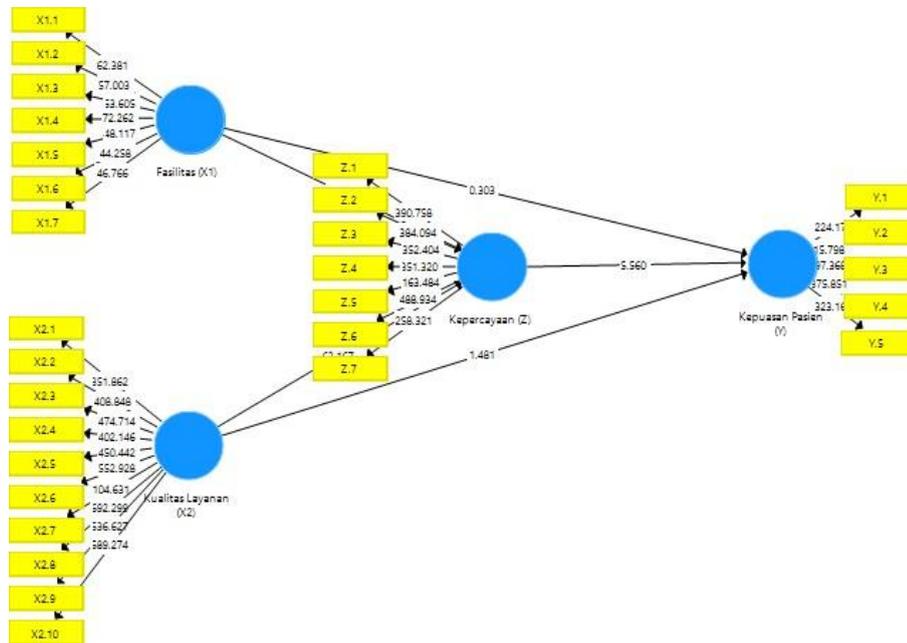
Tabel 4.11 Composite Reliability

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,970	0,975	0,848	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	0,998	0,998	0,983	Reliabel
Kepercayaan (Z)	0,997	0,997	0,981	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,994	0,995	0,977	Reliabel

Sumber: SmartPLS, 2022

Seluruh nilai pada *Composite Reliability*, *Cronbach's Alpha* dan *Average Variance Extracted (AVE)* dipastikan bahwa tiap-tiap instrument telah konsisten dengan syarat *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ dan *Average Variance Extracted (AVE)* $\geq 0,5$, maka seluruh data telah reliabel.

4.3.2. Inner Model



Gambar 4.2 Inner Model

a. R-square (R²)

Model pertama ini menggunakan nilai *R-square (R²)* dan *Adjusted R-square (R²)* untuk menjelaskan besarnya hubungan fasilitas dan kualitas layanan dalam

mempengaruhi kepuasan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel kepercayaan (Rusiyah, *et al.*, 2021).

Tabel 4.12 Kategori nilai R-square (R^2)

Nilai	Keterangan
$0,25 \leq x < 0,5$	Lemah
$0,5 \leq x < 0,75$	Moderat
$x \geq 0,75$	Kuat

Tabel 4. Nilai R-square (R^2)

Variabel	R-square (R^2)	Keterangan
Kepercayaan (Z)	0,989	Kuat
Kepuasan Pasien (Y)	0,992	Kuat

Sumber: SmartPLS, 2022

Kepercayaan memiliki nilai *R-square* (R^2) sebesar 0,989 yang termasuk dalam kategori “Kuat” dengan range nilai $x \geq 0,75$ artinya Fasilitas dan Kualitas Layanan mampu menjelaskan hubungannya dengan Kepercayaan sebesar 98,9 persen. Sedangkan nilai *R-square* (R^2) sebesar 0,992 pada Kepuasan Pasien juga termasuk dalam kategori “Kuat” dengan range nilai $x \geq 0,75$ artinya Fasilitas dan Kualitas Layanan mampu menjelaskan hubungannya dengan Kepuasan Pasien sebesar 99,2 persen.

b. Predictive Relevance (Q^2)

Model kedua ini sebenarnya memiliki fungsi yang sama dengan nilai *R-square* (R^2), tetapi yang membedakan adalah *Predictive Relevance* (Q^2) formulasi *R-square* (R^2) dengan syarat jika *Predictive Relevance* (Q^2) > 0 maka kemampuan variabel fasilitas, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien dalam memberikan informasi hubungan pengaruh adalah relevan, tetapi jika *Predictive Relevance* (Q^2) < 0 maka kemampuan variabel fasilitas, kualitas layanan,

kepercayaan, dan kepuasan pasien dalam memberikan informasi hubungan pengaruh adalah kurang relevan (Rusiyah, *et al.*, 2021).

Tabel 4.13 Predictive Relevance (Q^2)

Variabel	SSO	SSE	$Q^2 (=1 - SSE/SSO)$	Keterangan
Fasilitas (X1)	1400,000	1400,000		
Kualitas Layanan (X2)	2000,000	2000,000		
Kepercayaan (Z)	1400,000	50,099	0,964	Relevan
Kepuasan Pasien (Y)	1000,000	37,152	0,963	Relevan

Sumber: SmartPLS, 2022

Variabel Kepercayaan dan Kepuasan Pasien telah memenuhi syarat *Predictive Relevance* (Q^2) > 0 sehingga kemampuan variabel Fasilitas dan Kualitas Layanan dalam memberikan informasi hubungan dengan Kepercayaan dan Kepuasan Pasien adalah relevan.

c. F-square (F^2)

Model ketiga ini digunakan sebagai ukuran pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengaruh dikategorikan kecil jika memiliki nilai f-square (f^2) ≤ 0,02, dikategorikan menengah jika nilai f-square (f^2) 0,03 hingga 0,15, dan dikategorikan besar jika nilai f-square (f^2) ≥ 0,15.

Tabel 4.14 F-Square (F^2)

Variabel	X1	X2	Z	Y	Keterangan
Fasilitas (X1)			0,075	0,001	Kecil
Kualitas Layanan (X2)			41,891	0,060	
Kepercayaan (Z)				0,822	Besar
Kepuasan Pasien (Y)					Besar

Sumber: SmartPLS, 2022

Fasilitas memberikan pengaruh menengah kepada kepercayaan (0,075) dan juga memberikan pengaruh kecil kepada kepuasan pasien (0,001). Selanjutnya kualitas layanan memberikan pengaruh menengah kepada kepuasan pasien (0,060) dan juga memberikan pengaruh besar kepada kepada kepercayaan (41,891). Kemudian kepercayaan memberikan pengaruh besar kepada kepuasan pasien (0,822).

4.4. Pengujian Hipotesis pada Structural Equation Modelling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS)

Structural Equation Modelling (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) menggunakan hasil pengujian *Path Coefficient* dan *Spesific Indirect Effect* melalui metode *Bootstrapping* untuk memecahkan kebenaran hipotesis penelitian, yaitu:

- a. Saat nilai signifikansi *P-Value* $< \alpha = 0,05$ (5%) dan *T-Statistics* $>$ T-tabel maka secara langsung maupun tidak langsung terapat hubungan variabel fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan, artinya hipotesis benar dan diterima.
- b. Saat nilai signifikansi *P-Value* $> \alpha = 0,05$ (5%) dan *T-Statistics* $<$ T-tabel maka secara langsung maupun tidak langsung terapat hubungan variabel fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan, artinya hipotesis salah dan ditolak.

Tabel 4.15 Path Coefficient

Variabel	Sample Mean	T statistics	P Values	Keterangan
Fasilitas (X1) --> Kepercayaan (Z)	0,042	2,231	0,026	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Kualitas Layanan (X2) --> Kepercayaan (Z)	0,964	63,167	0,000	Berpengaruh Positif dan Signifikan

Fasilitas (X1) --> Kepuasan Pasien (Y)	0,003	0,303	0,762	Tidak Berpengaruh Signifikan
Kualitas Layanan (X2) --> Kepuasan Pasien (Y)	0,190	1,481	0,139	Tidak Berpengaruh Signifikan
Kepercayaan (Z) --> Kepuasan Pasien (Y)	0,804	5,560	0,000	Berpengaruh Positif dan Signifikan

Sumber: SmartPLS, 2022

- a. Nilai signifikansi *P-Value* $0,026 < \alpha = 0,05$ (5%) dan *T-Statistics* $2,231 > T$ -tabel 1,972 maka pada hipotesis pertama secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepercayaan, artinya **hipotesis pertama benar dan diterima**.
- b. Nilai signifikansi *P-Value* $0,000 < \alpha = 0,05$ (5%) dan *T-Statistics* $63,167 > T$ -tabel 1,972 maka pada hipotesis kedua secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan, artinya **hipotesis kedua benar dan diterima**.
- c. Nilai signifikansi *P-Value* $0,762 > \alpha = 0,05$ (5%) dan *T-Statistics* $0,303 < T$ -tabel 1,972 maka pada hipotesis ketiga secara langsung tidak terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien, artinya **hipotesis ketiga salah dan ditolak**.
- d. Nilai signifikansi *P-Value* $0,139 > \alpha = 0,05$ (5%) dan *T-Statistics* $1,481 < T$ -tabel 1,972 maka pada hipotesis keempat secara langsung tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, artinya **hipotesis keempat salah dan ditolak**.
- e. Nilai signifikansi *P-Value* $0,000 < \alpha = 0,05$ (5%) dan *T-Statistics* $5,560 > T$ -tabel 1,972 maka pada hipotesis kelima secara langsung terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien, artinya **hipotesis kelima benar dan diterima**.

1) *Specific Indirect Effect*

Tabel 4.16 Specific Indirect Effect

Variabel	Sample Mean	T statistics	P Values	Keterangan
Fasilitas (X1) --> Kepercayaan (Z) --> Kepuasan Pasien (Y)	0,033	2,182	0,030	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Kualitas Layann (X2) --> Kepercayaan (Z) --> Kepuasan Pasien (Y)	0,775	5,435	0,000	Berpengaruh Positif dan Signifikan

Sumber: SmartPLS, 2022

- a. Nilai signifikansi *P-Value* $0,030 < \alpha = 0,05$ (5%) dan *T-Statistics* $2,182 > T\text{-tabel } 1,972$ maka pada hipotesis keenam secara tidak langsung terdapat hubungan positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan, artinya **hipotesis keenam benar dan diterima.**
- b. Nilai signifikansi *P-Value* $0,000 < \alpha = 0,05$ (5%) dan *T-Statistics* $5,435 > T\text{-tabel } 1,972$ maka pada hipotesis kelima secara langsung terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan, artinya **hipotesis ketujuh benar dan diterima.**

4.5. Pembahasan

4.5.1. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan antara Fasilitas Terhadap Kepercayaan.

Pada *Path Coefficient* diperoleh hasil analisa bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepercayaan. Hasil analisa ini selaras dengan penelitian milik Rusiyah, *et al.*, (2021) yang juga memperoleh analisa bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

Fasilitas adalah berbagai perangkat yang sengaja disediakan oleh perusahaan terutama yang bergerak di bidang jasa sehingga dapat dimanfaatkan oleh konsumen yang menghasilkan peningkatan kepuasan (Mongkaren, 2013). Selanjutnya Pambudi (2020) mendefinisikan kepercayaan sebagai tingkat keyakinan konsumen atas kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi konsumen atas produk

yang ditawarkan. Saat Rumah Airan Raya Lampung Selatan memberikan fasilitas yang lengkap dan memadai, maka pasien akan merasa tenang dan nyaman sehingga memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada rumah sakit dengan tim medisnya untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien agar kualitas hidupnya menjadi lebih baik dan lebih sehat.

4.5.2. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan

Pada *Path Coefficient* diperoleh hasil analisa bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan. Hasil analisa ini selaras dengan penelitian milik Rusiyah, *et al.*, (2021) yang juga memperoleh analisa bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

Zefanya (2019) menjelaskan kualitas layanan sebagai tingkat layanan yang dapat diberikan oleh produsen atau perusahaan kepada konsumen dan diharapkan mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Selanjutnya Pambudi (2020) mendefinisikan kepercayaan sebagai tingkat keyakinan konsumen atas kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi konsumen atas produk yang ditawarkan. Saat Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan memberikan layanan medis yang berkualitas, maka pasien akan merasa tenang dan nyaman sehingga memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada rumah sakit dengan tim medisnya untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien agar kualitas hidupnya menjadi lebih baik dan lebih sehat

4.5.3. Tidak Terdapat Pengaruh Signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien.

Pada *Path Coefficient* diperoleh hasil analisa bahwa secara langsung tidak terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien. Hasil analisa ini bertolak belakang dengan penelitian milik Rusiyah, *et al.*, (2021) yang memperoleh analisa bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Fasilitas adalah berbagai perangkat yang sengaja disediakan oleh perusahaan terutama yang bergerak di bidang jasa sehingga dapat dimanfaatkan oleh konsumen yang menghasilkan peningkatan kepuasan (Mongkaren, 2013). Selanjutnya Kotler (2001) dalam Mongkaren (2013) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang atas kinerja yang telah dilakukan selanjutnya diperbandingkan dengan harapannya. Saat Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan memberikan fasilitas yang lengkap dan memadai tentunya pasien akan merasa tenang, nyaman, dan bahagia karena realita fasilitas yang diberikan telah sesuai dengan harapannya, sehingga kepuasan pasien akan mengalami peningkatan yang selanjutnya pasien akan merekomendasikan layanan medis di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan kepada kerabat terdekatnya maupun teman-temannya. Namun dalam penelitian ini memperoleh hasil yang bertolak belakang dimana fasilitas Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan belum mampu mempengaruhi kepuasan pasien. Pernyataan ini dibuktikan oleh rata-rata sampel (*Sample Mean*) jawaban responden pada *Path Coefficient* bernilai kecil yaitu hanya 0,003 (0,3%) dan juga terlihat dari hasil uji *F-Square* yang termasuk dalam kategori kecil (0,001) sehingga penjelasan ini telah membuktikan penolakan pada hipotesis ketiga.

4.5.4. Tidak Terdapat Pengaruh Signifikan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien.

Pada *Path Coefficient* diperoleh hasil analisa bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien. Hasil analisa ini selaras dengan penelitian milik Rusiyah, *et al.*, (2021) yang juga memperoleh analisa bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan..

Zefanya (2019) menjelaskan kualitas layanan sebagai tingkat layanan yang dapat diberikan oleh produsen atau perusahaan kepada konsumen dan diharapkan mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Sedangkan Kotler (2001) dalam Mongkaren (2013) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang atas kinerja yang

telah dilakukan selanjutnya diperbandingkan dengan harapannya. Saat Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan memberikan layanan medis yang berkualitas tentunya pasien akan merasa tenang, nyaman, dan bahagia karena realita layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapannya, sehingga kepuasan pasien akan mengalami peningkatan yang selanjutnya pasien akan merekomendasikan layanan medis di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan kepada kerabat terdekatnya maupun teman-temannya. Namun dalam penelitian ini memperoleh hasil yang bertolak belakang dimana kualitas layanan Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan belum mampu mempengaruhi kepuasan pasien. Pernyataan ini dibuktikan oleh rata-rata sampel (*Sample Mean*) jawaban responden pada *Path Coefficient* bernilai kecil yaitu hanya 0,190 (19%) dan juga terlihat dari hasil uji *F-Square* yang termasuk dalam kategori menengah (0,060) sehingga penjelasan ini telah membuktikan penolakan pada hipotesis keempat.

4.5.5. Terdapat Hubungan Positif dan signifikan Antara Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien.

Pada *Path Coefficient* diperoleh hasil analisa bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien. Hasil analisa ini selaras dengan penelitian milik Zefanya (2019) yang juga memperoleh analisa bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pambudi (2020) mendefinisikan kepercayaan sebagai tingkat keyakinan konsumen atas kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi konsumen atas produk yang ditawarkan. Selanjutnya Kotler (2001) dalam Mongkaren (2013) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang atas kinerja yang telah dilakukan selanjutnya diperbandingkan dengan harapannya. Saat pasien telah memberikan kepercayaan kepada Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan untuk memberikan layanan medis terbaik kepadanya, maka pasien akan merasa tenang, nyaman, dan bahagia sehingga kepuasan pasien akan mengalami peningkatan yang

selanjutnya akan merekomendasikan layanan medis di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan kepada kerabat terdekatnya maupun teman-temannya.

4.5.6. Terdapat Hubungan Positif dan Signifikan antara Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien melalui Variabel Kepercayaan.

Pada *Specific Indirect Effect* diperoleh hasil analisa bahwa secara tidak langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan. Hasil analisa ini selaras dengan penelitian milik Rusiyah, *et al.*, (2021) yang juga memperoleh analisa bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan.

Fasilitas adalah berbagai perangkat yang sengaja disediakan oleh perusahaan terutama yang bergerak di bidang jasa sehingga dapat dimanfaatkan oleh konsumen yang menghasilkan peningkatan kepuasan (Mongkaren, 2013). Selanjutnya Pambudi (2020) mendefinisikan kepercayaan sebagai tingkat keyakinan konsumen atas kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi konsumen atas produk yang ditawarkan. Selain itu Kotler (2001) dalam Mongkaren (2013) juga menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang atas kinerja yang telah dilakukan selanjutnya diperbandingkan dengan harapannya. Saat Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan memberikan fasilitas yang lengkap dan memadai, maka pasien akan merasa tenang dan nyaman sehingga memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada rumah sakit dengan tim medisnya untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien agar kualitas hidupnya menjadi lebih baik dan lebih sehat. Kepercayaan yang diberikan oleh pasien akan menghasilkan peningkatan kepuasan yang selanjutnya secara spontan pasien akan memberikan rekomendasi layanan medis di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan kepada kerabat terdekatnya maupun teman-temannya.

4.5.7. Terdapat Hubungan Positif dan Signifikan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien melalui Variabel Kepercayaan.

Pada *Specific Indirect Effect* diperoleh hasil analisa bahwa secara tidak langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan. Hasil analisa ini selaras dengan penelitian milik Rusiyah, *et al.*, (2021) yang juga memperoleh analisa bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan..

Zefanya (2019) menjelaskan kualitas layanan sebagai tingkat layanan yang dapat diberikan oleh produsen atau perusahaan kepada konsumen dan diharapkan mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Selanjutnya Pambudi (2020) mendefinisikan kepercayaan sebagai tingkat keyakinan konsumen atas kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi konsumen atas produk yang ditawarkan. Selain itu Kotler (2001) dalam Mongkaren (2013) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang atas kinerja yang telah dilakukan selanjutnya diperbandingkan dengan harapannya. Saat Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan memberikan layanan medis yang berkualitas tentunya pasien akan merasa tenang, nyaman, dan bahagia karena realita layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapannya, sehingga pasien akan memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada rumah sakit dengan tim medisnya untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien agar kualitas hidupnya menjadi lebih baik dan lebih sehat. Kepercayaan yang diberikan oleh pasien akan menghasilkan peningkatan kepuasan yang selanjutnya secara spontan pasien akan memberikan rekomendasi layanan medis di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan kepada kerabat terdekatnya maupun teman-temannya.

