



Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo

Achmad Shodiq^{1*}, Dassucik², Ahmad Hafas Rasyidi³

¹⁻³ Pendidikan Ekonomi, STKIP PGRI Situbondo, Indonesia

*Penulis korespondensi: dassucik75@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the influence of product uniqueness, promotion, and price on contemporary beverage purchase decisions. The research approach used is a quantitative approach with the type of explanatory research. The sampling technique used non-probability sampling using the purposive sampling method, with a sample of 100 respondents who were contemporary beverage consumers. The data collection method was carried out through the distribution of questionnaires measured using the Likert scale, while data processing and analysis were carried out using the SPSS application. The results of the study showed that based on the determination coefficient test, the R Square value was obtained of 0.468. This shows that the variables of product uniqueness, promotion, and price were able to explain the variation in purchase decisions by 46.8%, while the remaining 53.2% were influenced by other variables that were not included in the research model, such as brand image, business location, and service quality. These findings indicate that marketing strategies that emphasize product innovation, attractive promotions, and pricing that are in line with consumers' purchasing power have an important role in improving purchasing decisions. The results of this research are expected to be considered for business actors in developing more effective and competitive marketing strategies.*

Keywords: *Facilities, Patient Satisfaction, Product Quality, Product Uniqueness, Service Quality.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keunikan produk, promosi, dan harga terhadap keputusan pembelian minuman kekinian. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen minuman kekinian. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert, sedangkan pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,468. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keunikan produk, promosi, dan harga mampu menjelaskan variasi keputusan pembelian sebesar 46,8%, sedangkan sisanya sebesar 53,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian, seperti citra merek, lokasi usaha, dan kualitas pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa strategi pemasaran yang menekankan inovasi produk, promosi yang menarik, serta penetapan harga yang sesuai dengan daya beli konsumen memiliki peran penting dalam meningkatkan keputusan pembelian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pelaku usaha dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif dan berdaya saing.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pasien, Keunikan Produk.

1. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dasar yang dimiliki setiap orang, dan mendapatkan layanan kesehatan yang baik adalah bagian penting dari pemenuhan hak tersebut. Di Indonesia, Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang paling banyak diakses oleh masyarakat. Puskesmas menyediakan berbagai layanan kesehatan dasar, seperti pemeriksaan kesehatan, imunisasi, perawatan ibu dan anak, serta pengobatan untuk penyakit umum. Puskesmas diharapkan bisa memberikan layanan yang cukup dan terjangkau, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau jauh dari kota.

Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan RI (2022), di Indonesia ada 9.915 Puskesmas yang tersebar di berbagai daerah, baik di kota maupun di desa. Puskesmas di daerah pedesaan, seperti Puskesmas Kapongan di Kabupaten Situbondo. Puskesmas kapongan telah menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas. Masyarakat di daerah ini seringkali mendapatkan fasilitas kesehatan yang lebih lengkap dan modern. Oleh karena itu, Kualitas pelayanan itu sebenarnya tergantung dari bagaimana pelanggan menilai (Rika F & Anung P, 2020) kualitas pelayanan di Puskesmas sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti fasilitas yang ada, pelayanan dari tenaga medis, serta kualitas obat dan alat medis yang digunakan.

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas kesehatan masyarakat yang memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas terhadap masyarakat. Akan tetapi, Jika pelayanan yang diterima nggak sesuai harapan, pasien bisa merasa kecewa dan kurang puas (Hastuti & Suyatno, 2024). Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya seperti, sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk hak pasien dari hak atas badan sendiri (Ariani & Nehruddin, 2022).

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo pada 2023, sekitar 35% pasien di Puskesmas Kapongan mengeluhkan masalah fasilitas, seperti ruang tunggu yang sempit dan alat medis yang terbatas. Puskesmas Kapongan, sebagai salah satu puskesmas yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat. Upaya puskesmas untuk mewujudkan kepuasan pasien adalah dengan menunjukkan kebutuhan pasien sebagai penerima jasa dan pihak puskesmas tersebut menyediakan kualitas pelayanan yang bagus (Subroto Sinaga & Safitri, 2024). Namun meskipun sudah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, tingkat kepuasan pasien masih perlu di analisis untuk mengetahui faktor-faktor mana yang lebih dominan mempengaruhi.

Kualitas pelayanan dari tenaga medis juga sangat memengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien (Sa'adah et al., 2024) Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional dari dokter dan perawat akan membuat pasien merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan lambat, tidak ramah, atau kurang memadai, pasien akan merasa kecewa dan proses penyembuhan pun bisa terganggu.

Mengukur kualitas layanan perawatan kesehatan dari perspektif pasien adalah faktor penting dalam menilai kinerja sektor kritis ini, karena memberikan informasi (umpanbalik) yang benar yang benar-benar mencerminkan kinerja penyedia layanan kesehatan. Menurut (Andayani, 2021) kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan konsumen.

Fasilitas yang memadai itu sangat penting untuk membuat pasien merasa nyaman dan puas. Contohnya, ruang tunggu yang bersih, alat-alat medis yang lengkap, dan fasilitas pendukung lainnya punya pengaruh besar terhadap pengalaman pasien. Bukan hanya fasilitas, kualitas pelayanan juga sama pentingnya. Sikap ramah, keahlian petugas medis, pelayanan yang cepat, dan kemampuan menjelaskan informasi dengan jelas juga bisa memengaruhi bagaimana pasien menilai layanan yang mereka dapatkan. Menurut (Muzakki & Hakim, 2020) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap pelayanan atau hasil dan harapan harapannya. Kualitas produk, kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik sangatlah penting dalam menjaga terhadap kepuasan pelanggan (Anam, 2023). Fasilitas yang memadai di puskesmas, seperti ruang perawatan yang nyaman, alat kesehatan yang lengkap. Serta suasana yang mendukung kenyamanan pasien, diharapkan dapat memberikan pengalaman positif bagi pasien. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Selain itu kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup profesionalisme tenaga medis, kecepatan pelayanan, serta sikap ramah dan responsif juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan puas setelah mendapatkan pelayanan sebagai hasil perbandingan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan (Sembiring dkk., 2022). Kualitas produk seperti obat-obatan yang berkualitas dan tindakan medis yang tepat, merupakan faktor pendukung lain yang turut memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Disamping kualitas pelayanan, fasilitas puskesmas juga akan menentukan kepuasan pasien. Fasilitas yang disediakan oleh puskesmas merupakan sarana untuk melengkapi dan mendukung kelancaran aktivitas pasien dalam menikmati jasa yang diberikan. Salah satu hal yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, Puskesmas juga harus memperhatikan soal biaya pelayanan. Harga yang ditetapkan sebaiknya terjangkau dan sesuai dengan kondisi ekonomi masyarakat sekitar. Walaupun sekarang sudah ada program jaminan kesehatan seperti BPJS, nggak semua jenis pengobatan atau penyakit sepenuhnya ditanggung. Kadang, meskipun punya BPJS, pasien tetap harus mengeluarkan biaya tambahan untuk pengobatan tertentu (Netriadi dkk., 2021). Memberikan fasilitas juga tidak kalah penting untuk mendapatkan kualitas pelanggan (Mulyono & Alwi, 2023). Peningkatan fasilitas puskesmas perlu dilakukan untuk meminimalkan hambatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Peningkatan fasilitas ini diharapkan dapat mengantisipasi sebagai kendala yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan kesehatan di puskesmas fokus pada kualitas dan kepuasan pasien, yang dikenal sebagai pelayanan prima. Pelayanan prima ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dengan standar tertentu, sehingga pasien merasa puas dan percaya pada puskesmas. Selain itu, puskesmas juga harus memenuhi standar pelayanan kesehatan melalui akreditasi. Semua pelayanan, baik di dalam maupun di luar gedung, dilakukan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah ditetapkan (Aryanti et al., 2022). Di sisi lain, kualitas produk seperti obat-obatan dan hasil tindakan medis juga berpengaruh besar. Pasien pasti menginginkan produk kesehatan yang berkualitas tinggi, supaya bisa memberikan hasil yang sesuai harapan. Kalau fasilitasnya bagus, pelayanannya oke, dan produk kesehatannya memenuhi ekspektasi, pengalaman pasien pasti jadi lebih positif, dan tingkat kepuasan pun meningkat.

Kualitas produk adalah tingkat kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, baik dari segi fungsi, keandalan, keamanan, maupun daya tahan. Produk yang berkualitas biasanya sesuai dengan standar tertentu, memberikan manfaat yang optimal, dan mampu memuaskan konsumen.

Berdasarkan kajian teori dan dan peneliti terdahulu maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana fasilitas, kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kapongan Situbondo, dengan judul “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kapongan Situbondo 2024.

2. KAJIAN TEORITIS

Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mendukung kelancaran suatu kegiatan atau usaha, sehingga pelaksanaannya menjadi lebih mudah. Umumnya, Fasilitas berbentuk barang atau dana yang berperan dalam memperlancar suatu usaha. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2002: 415), Fasilitas didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat membantu mempermudah pekerjaan, tugas, dan sebagainya. Sementara itu, menurut Salim (2009:415), Fasilitas adalah segala sesuatu yang berfungsi untuk mempermudah pekerjaan atau tugas (Mahendra 2020).

Fasilitas yang baik juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Studi oleh Tamasah (2019) menunjukkan bahwa pasien lebih puas dengan layanan di Puskesmas yang memiliki fasilitas yang bersih, nyaman, dan lengkap (Rusmiati dkk., 2018).

Dari beberapa penelitian di atas pengaruh fasilitas dan Peningkatan fasilitas sangat penting dilaksanakan puskesmas untuk mencegah terjadinya hambatan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas, fasilitas merupakan bagian fisik pendukung dari sebuah bangunan, terutama puskesmas. Fasilitas di puskesmas harus lengkap agar segala peralatan pendukung pasien harus ada dan steril. Pasien akan merasa senang jika pihak puskesmas memfasilitasi kebutuhan yang diperlukan pasien dalam proses penyembuhan (Julaika Rachman, 2020).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan atau keefektifan suatu layanan yang diberikan dalam memenuhi atau melebihi harapan pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek yang dapat dirasakan oleh pengguna, seperti keandalan, ketepatan, kenyamanan, dan sikap petugas. Kualitas pelayanan yang mencakup aspek reliability, responsiveness, assurance, dan tangibles terbukti mampu menciptakan kepuasan, yang pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas pasien (Lisdiana et al., 2023). Kualitas pelayanan dari tenaga medis juga sangat memengaruhi kepuasan pasien. Kualitas tenaga medis, kecepatan pelayanan, serta sikap ramah dan responsif juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas produk seperti obat-obatan yang berkualitas dan tindakan medis yang tepat, merupakan faktor pendukung lain yang turut memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pengaruh fasilitas puskesmas terhadap kepuasan pasien di puskesmas.

Menurut (Andayani, 2021) Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik layanan memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Di tengah persaingan yang semakin ketat dalam dunia jasa dan layanan, kualitas pelayanan menjadi kunci bagi puskesmas agar tetap dapat bersaing. Oleh karena itu, sangat penting untuk terus meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan melalui inovasi yang berkelanjutan. Kualitas tersebut harus sesuai dengan spesifikasi dan keinginan pasien, sehingga puskesmas dapat bertahan dan unggul dalam dunia kesehatan yang semakin kompetitif. Upaya peningkatan dan perbaikan kualitas layanan harus dilakukan secara terus menerus agar tetap relevan dan dapat memenuhi harapan masyarakat (Sulistiowati, 2018).

Kualitas Produk

Kualitas produk adalah tingkat kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, baik dari segi fungsi, keandalan, keamanan, maupun daya tahan. Produk yang berkualitas biasanya sesuai dengan standar tertentu, memberikan manfaat yang optimal, dan mampu memuaskan konsumen. Produk yang bagus punya dampak besar terhadap kepuasan dan kesetiaan pasien di Erha Clinic Batam. Semakin baik kualitas produknya,

semakin puas pasien, yang akhirnya membuat mereka tetap memilih layanan di klinik tersebut (Ansori & Wasiman, 2024). Dalam konteks umum kualitas produk dapat dinilai dalam beberapa aspek yaitu dari kinerja, daya tahan, keandalan, kesesuaian, estetika, dan keamanan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan atau tingkat kepuasan yang dirasakan pasien sebagai hasil dari perbandingan antara harapan mereka terhadap layanan kesehatan yang diterima dengan pengalaman nyata saat mendapatkan layanan tersebut. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan, pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan di bawah harapan, pasien akan merasa tidak puas. Komunikasi terapeutik sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang baik sangat penting untuk menjaga reputasi perawat dan rumah sakit. Sayangnya, di Puskesmas Tapen, komunikasi antara perawat dan pasien masih kurang efektif, sehingga sering terjadi kesalahpahaman di antara mereka (Hidayatullah, 2020). Sedangkan menurut (Nada, 2017) Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perasaan tidak nyaman yang timbul ketika mereka harus menunggu dalam kondisi fisik yang kurang sehat.

Menurut Tjiptono Dalam Tomas (2016) Kepuasan pasien adalah penilaian yang dilakukan pasien terhadap alternatif yang dipilih, yaitu setidaknya sama atau lebih baik dari harapan mereka. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah seseorang membandingkan hasil produk, fasilitas, dan penilaian terhadap kinerja dengan harapan mereka. Kepuasan pasien menunjukkan sejauh mana ekspektasi pasien terhadap layanan ideal sesuai dengan persepsi mereka terhadap layanan yang mereka terima. Kepuasan pasien bisa tercapai jika berbagai unsur dalam unit pelayanan kesehatan di puskesmas memiliki kemampuan yang .Sumber daya manusia dan sistem pelayanan dan fasilitas yang memadai atau baik adalah dasar yang perlu dimiliki untuk dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Oleh karena itu perlu memahami kondisi fasilitas yang dapat digunakan pasien (Patattan, 2021).

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang dilakukan yaitu menggunakan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan metode purposive sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala Likert dan data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS. Dimana peneliti secara cermat memilih sampel berdasarkan kriteria khusus yang sesuai dengan tujuan. Kegiatan pengujian instrumen penelitian meliputi empat hal, yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji hipotesis serta uji analisis korelasi dan

determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validasi

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung (*correlated item total correlations*) dengan nilai rtabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Uji validitas sebuah alat ukur menunjukkan kemampuannya dalam mengukur kuesioner yang diberikan kepada responden. Kriteria penilaian untuk uji validitas adalah jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka pernyataan pada kuesioner tersebut dianggap valid. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Nilai r tabel didapatkan dengan cara menghitung degree of freedom (df) yang adalah $100 - 2$, yaitu 98. Dengan $df = 98$ dan $\alpha = 0,05$, didapatkan nilai r tabel sebesar 0,198. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil uji validitas fasilitas (X1).

Item Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,820	0,198	0.05	Valid
2	0,647	0,198	0.05	Valid
3	0,720	0,198	0.05	Valid
4	0,741	0,198	0.05	Valid
5	0,826	0,198	0.05	Valid
6	0,720	0,198	0.05	Valid
7	0,800	0,198	0.05	Valid
8	0,821	0,198	0.05	Valid
9	0,812	0,198	0.05	Valid
10	0,665	0,198	0.05	Valid

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Tabel 2. Hasil uji validitas kualitas pelayanan (X2).

Item Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,745	0,198	0.05	Valid
2	0,764	0,198	0.05	Valid
3	0,765	0,198	0.05	Valid
4	0,668	0,198	0.05	Valid
5	0,592	0,198	0.05	Valid
6	0,842	0,198	0.05	Valid
7	0,826	0,198	0.05	Valid
8	0,745	0,198	0.05	Valid
9	0,665	0,198	0.05	Valid
10	0,561	0,198	0.05	Valid

Tabel 3. Hasil uji validitas kualitas produk (X3).

Item Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,730	0,198	0.05	Valid
2	0,494	0,198	0.05	Valid
3	0,839	0,198	0.05	Valid
4	0,700	0,198	0.05	Valid
5	0,798	0,198	0.05	Valid
6	0,596	0,198	0.05	Valid
7	0,467	0,198	0.05	Valid
8	0,722	0,198	0.05	Valid
9	0,729	0,198	0.05	Valid
10	0,571	0,198	0.05	Valid

Tabel 4. Hasil uji validitas kepuasan pasien (Y).

Item Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,508	0,198	0.05	Valid
2	0,502	0,198	0.05	Valid
3	0,470	0,198	0.05	Valid
4	0,617	0,198	0.05	Valid
5	0,463	0,198	0.05	Valid
6	0,460	0,198	0.05	Valid
7	0,474	0,198	0.05	Valid
8	0,494	0,198	0.05	Valid
9	0,498	0,198	0.05	Valid
10	0,485	0,198	0.05	Valid

Dari hasil uji validitas diatas (tabel 1 sd 4) dapat diketahui dengan jelas bahwa setiap item dari keempat variabel tersebut, yaitu fasilitas, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pasien memiliki masing-masing item butir pernyataan yang valid. Setiap pernyataan dari ketiga variabel tersebut dikatakan valid karena nilai rhitung $>$ r tabel (0,198) dan bernilai positif maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah jawaban yang diberikan oleh responden dalam kuesioner benar-benar konsisten dan stabil dalam mengukur suatu gejala atau peristiwa. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach's Alpha (α). Menurut Imam Ghazali (2011:48) Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,6. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.

No	Variabel	Nilai Alpha	Cronbac Alpha	Keterangan
1	Fasilitas	0,918	0,6	Realabel
2	Kualitas Pelayanan	0,897	0,6	Realabel
3	Kualitas Produk	0,865	0,6	Realabel
4	Kepuasan Pasien	0,654	0,6	Realabel

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Pengaruh fasilitas (X1), Kualitas pelayanan (X2), dan Kualitas produk (X3), maupun Kepuasan pasien (Y) lebih besar dari 0,6, maka seluruh kuesioner variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel sehingga dapat mengukur semua indikator pada seluruh variabel dengan tepat.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel-variabel bebas (Ghozali, 2013:105). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Sebagai dasar acuannya dapat disimpulkan:

- 1) Jika nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.
- 2) Jika nilai *tolerance* < 0,1 dan nilai VIF > 10, maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinearitas antar variabel independen dengan model regresi. Adapun hasil uji multikolinearitas bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Uji Multikolinearitas.

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengaruh Fasilitas	,807	1,239
	Kualitas Pelayanan	,800	1,249
	Kualitas Produk	,920	1,087
	a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien		

Sumber : Dataprimer, diolah dengan SPSS

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 6 diatas, dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas, karena nilai $tolerance > 0,1$ dan nilai $VIF < 10$. Pengaruh fasilitas (X1) dengan nilai $tolerance 0,807 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $1,239 < 10$, pada variabel kualitas pelayanan (X2) dengan nilai $tolerance 0,800 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $1,249 < 10$, dan pada variabel kualitas produk (X3) $tolerance 0,920 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $1,087 < 10$. dengan nilai Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data pada penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk melihat model regresi, variabel independen dan variabel dependen normal atau tidak. Normal dalam arti memiliki kontribusi data normal. Uji normalitas dapat menggunakan Uji *kolmogorov-smirnov*. Uji *kolmogorov-smirnov* banyak digunakan karena dinilai sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi. Uji *Kolmogorov-Smirnov* dilakukan dengan tingkat signifikan 0,05. Kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka distribusi data adalah tidak normal.
- 2) Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka distribusi data dapat dikatakan normal.

Adapun hasil uji normalitas bisa di lihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 7. Uji Normalitas.
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,23377032
	Absolute	,094
Most Extreme Differences	Positive	,094
	Negative	-,068
Kolmogorov-Smirnov Z		,939
Asymp. Sig. (2-tailed)		,341
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan hasil pengujian tabel 7 diatas, diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi sebesar $0,341 > 0,05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal atau residual tersebut terdistribusi normal.

Uji Hipotesis

Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan secara parsial. Uji t pada dasarnya digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam variasi dependen. Dasar pengambilan keputusan uji t sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai probabilitas signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Karena variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila nilai probabilitas signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Karena variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

a). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 8. Uji Signifikan Parsial (Uji t) X1 Terhadap Y.

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	X1 – Y	7,960	9,974	,997	5,981	9,939	7,981	99	,000

Sumber: Data primer, diolah dengan SPSS

Dari hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh fasilitas (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah $0,000 < 0,5$ maka hipotesis diterima. Karena variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Artinya terdapat pengaruh fasilitas (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) secara signifikan.

H₁: Ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo.

b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 9. Uji Signifikan Parsial (Uji t) X2 Terhadap Y.

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	X2 – Y	2,80000	7,25996	,72600	1,35947	4,24053	3,857	99	,000

Sumber: Data primer, diolah dengan SPSS

Dari hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah $0,000 < 0,5$ maka hipotesis diterima. Karena variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) secara signifikan.

H₂: Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo.

c). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 10. Uji Signifikan Parsial (Uji t) X₃ Terhadap Y.

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	X3 – Y	2,39000	5,40276	,54028	1,46202	3,31798	4,424	99	,000

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS

Dari hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh kualitas produk (X₃) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah $0,000 < 0,5$ maka hipotesis diterima. Karena variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Artinya terdapat pengaruh kualitas produk (X₃) terhadap kepuasan pasien (Y) secara signifikan.

H₃: Ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo.

Uji Signifikan Sumultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen atau variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Dasar pengambilan keputusan menggunakan probabilitas signifikansi yaitu sebagai berikut:

- 1) Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H₀ diterima dan H_a ditolak.
- 2) Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

Adapun hasil pengujian signifikan simultan (uji f) pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 11. Uji Signifikan Sumultan (Uji F).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	212,194	3	70,731	3,826	,000 ^a
	Residual	1774,556	96	18,485		
	Total	1986,750	99			

a. Dependent Variable: kepuasan pasien
b. Predictors: (Constant), kualitas produk, pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil uji pada tabel diatas diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,5$. Maka H₀₃ ditolak dan H_{a3} diterima, artinya fasilitas, kualitas pelayanan ,dan kualitas produk secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

H3: Ada pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo. Adapun hasil dari pengujian analisis berganda pada penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients		
	B			Beta		
1	(Constant)	4,138	2,122		6,664	,000
	X1	,556	,246	,115	1,208	,230
	X2	,536	,255	,238	2,478	,015
	X3	,489	,158	,302	3,234	,002

a. Dependent Variable: Y

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) ini digunakan untuk mengetahui presentase berapa pengaruh variabel independen (fasilitas, kualitas pelayanan, dan kualitas produk) secara serentak terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Adapun hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Uji Koefisien Determinasi (R²).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,261 ^a	,468	,439	5,58877

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan hasil uji pada tabel diatas, diperoleh nilai R Square sebesar 0.468. Hal ini menunjukkan bahwa presentase kontribusi pengaruh variabel independen (fasilitas, kualitas pelayanan, dan kualitas produk) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) sebesar 46,8%. Dengan kata lain variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan kualitas produk mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo sebesar 46,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui adakah pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo. Berdasarkan hasil perhitungan dan pengolahan data yang sudah dilakukan diketahui bahwa hasil uji validitas dan reliabilitas mempunyai nilai koefisien korelasi butir pernyataan yang lebih dari koefisien korelasi kritis. Hal ini dapat dilihat dengan jelas bahwa setiap item dari keempat variabel, yaitu fasilitas, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pasien memiliki masing - masing item butir pernyataan yang valid. Setiap pernyataan dari ketiga variabel tersebut dikatakan valid karena nilai r hitung $> r$ tabel (0,197) bernilai positif dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dari semua masing-masing item pernyataan, maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Pada uji reliabilitas data terbukti reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2), kualitas produk (X3), dan kepuasan pasien (Y) lebih besar dari 0,60, maka seluruh kuesioner variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel sehingga dapat mengukur semua indikator pada seluruh variabel dengan tepat.

Pada uji asumsi klasik terdapat tiga jenis pengujian yang peneliti lakukan diantaranya uji multikolinearitas, uji normalitas, dan uji heterokedastisitas. Dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas, karena nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai *VIF* < 10 . Pengaruh fasilitas (X1) dengan nilai *tolerance* 0,807 $> 0,1$ dan nilai *VIF* sebesar 1,239 < 10 , pada variabel kualitas pelayanan (X2) dengan nilai *tolerance* 0,800 $> 0,1$ dan nilai *VIF* sebesar 1,249 < 10 , dan pada variabel kualitas produk (X3) *tolerance* 0,920 $> 0,1$ dan nilai *VIF* sebesar 1,087 < 10 . dengan nilai Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data pada penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji signifikan parsial (uji t), uji signifikan simultan (uji f), uji analisis regresi linear berganda, dan uji koefisien determinasi (R^2). Dari hasil uji t (parsial) pada variabel jam kerja terhadap pendapatan menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh fasilitas (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah 0,000 $< 0,5$ maka hipotesis diterima karena variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, artinya secara parsial terdapat pengaruh fasilitas (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) secara signifikan. Pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah 0,000 $< 0,5$ maka hipotesis diterima karena variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen artinya secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) secara signifikan. Sedangkan, pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan pasien

menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh kualitas produk (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah $0,000 < 0,5$ maka hipotesis diterima karena variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen artinya secara parsial terdapat pengaruh kualitas produk (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) secara signifikan.

Pada uji signifikan simultan (uji f), terbukti secara simultan Ada pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pasien. Karena diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,5$, Maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, artinya fasilitas, kualitas pelayanan, dan kualitas produk secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pada uji regresi pada penelitian ini peneliti menggunakan uji analisis regresi linear berganda. Dan hasil uji koefisien determinasi diperoleh R Square sebesar 0.468. Hal ini menunjukkan bahwa presentase kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 46,8%. Dengan kata lain variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan kualitas produk mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo sebesar 46,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengujian data diatas dapat dilihat dengan jelas bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan kualitas produk memiliki hubungan positif, artinya terdapat hubungan searah antara fasilitas dengan kepuasan pasien, semakin banyak fasilitas maka semakin adanya kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif, artinya terdapat hubungan positif searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin adanya peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo. Dan koefisien regresi variabel kualitas produk bernilai positif, artinya terdapat hubungan searah antara kualitas produk dengan kepuasan pasien. Semakin banyak kualitas produk maka semakin adanya peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai yang telah dipaparkan dan dijelaskan, maka pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

- 1) Terdapat pengaruh positif variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo, dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai

signifikansi pengaruh fasilitas (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah $0,000 < 0,5$ maka hipotesis diterima.

- 2) Terdapat pengaruh positif variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kapongan Situbondo, dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah $0,000 < 0,5$ maka hipotesis diterima.
- 3) Terdapat pengaruh positif variabel kualitas produk terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo, dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi kualitas produk orderan (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah $0,000 < 0,5$ maka hipotesis diterima.
- 4) Terdapat pengaruh secara simultan/ bersama-sama antara variabel fasilitas, kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo. Dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi $0,000 < 0,5$ dengan koefisien determinasi (R Square) sebesar 46,8%. Dengan kata lain variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan kualitas produk mampu menjelaskan variabel kepuasan pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo sebesar 46,8% sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sehingga bisa disimpulkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, K. (2023). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus: Café Kopi Desa). *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 3, 864–883. <https://valuasi.lppmbinabangsa.id/index.php/home/article/view/230>
- Andayani, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi*, 6(1), 2716–4039. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>
- Ansori, & Wasiman. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Erha Clinic Batam dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 7(1), 897–906.
- Anton, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Repository UNAR*. <https://repository.unar.ac.id/jspui/handle/123456789/4332>
- Ariani, L., & Nehruddin. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Prima Husada Malang. *Jurnal Manajemen*

- Jaya Negara, 14(2), 146–153. <https://jurnal.stiekn.ac.id/index.php/jmj/article/view/248>
- Artiza, D. D., & Juwita, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada PDAM Tirta Ratu Samban. *Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis*, 2(2), 146–155.
- Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 11(2), 134–143. <https://doi.org/10.37476/jbk.v11i2.3095>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Café Els Coffee di Padang. *Jurnal Matua*, 4(2), 215–226. <https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/571>
- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). Pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6762–6779. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p19>
- Fadlilah, I. N., & Listyorini, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan Klinik Pratama Al-Fatah Kabupaten Kudus. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 23–32. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.33542>
- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen di Bandar Udara Notohadi Ngoro Jember. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(1), 97–107. <https://doi.org/10.33059/jmk.v10i1.2611>
- Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu pelayanan kesehatan meningkat dengan penerapan keselamatan pasien di puskesmas. *Journal of Baja Health Science*, 2(1), 36–46. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v2i01.1895>
- Fristiohady, A., Fitrawan, L. O. M., Pemudi, Y. D., Ihsan, S., Ruslin, R., Bafadal, M., Nurwati, N., & Ruslan, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 6–12. <https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1442>
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Lisdiana, I., Prasetyo, I., & Hartati, C. S. (2023). Kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 1(2), 50–63. <https://doi.org/10.59024/jise.v1i2.92>
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/310>

William, & Tiurniari, P. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996.