

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI RS LAMPUNG EYE CENTER

Riko Kurniawan ^{(1)*}, Refi Arieon ⁽²⁾

⁽¹⁾ *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai*
^{*} rikokrwn27@gmail.com

Abstrak. Masalah kesehatan telah menjadi hal penting bagi masyarakat di era globalisasi saat ini. Salah satu indikator utama keberhasilan sebuah perusahaan, khususnya perusahaan yang berkaitan dengan layanan kesehatan, adalah kepuasan pelanggan; penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit harus meningkatkan kualitas layanan mereka bukan hanya untuk menyembuhkan pasien tetapi juga untuk membantu mereka menjalani kehidupan yang lebih baik. Apabila pelanggan merasa puas, itu akan berdampak positif pada keuntungan perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor berikut: 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan; 2. Pengaruh sarana prasarana terhadap kinerja karyawan; dan 3. Pengaruh kombinasi kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat di Pusat Mata Lampung. Untuk menentukan hubungan antar variabel dalam populasi, penelitian deskriptif kuantitatif ini menggunakan data angka. Analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dan berganda. 79 orang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) memengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) di RS Lampung EYE Center, dengan tingkat pengaruh (R-square) sebesar 72,5%. Sarana prasarana juga memengaruhi Kepuasan Masyarakat di RS Lampung EYE Center.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana , Kepuasan

Abstract. Health issues have become important to society in the current era of globalization. One of the main indicators of a company's success, especially healthcare-related companies, is customer satisfaction; healthcare providers such as hospitals must improve the quality of their services not only to cure patients but also to help them live a better life. If customers are satisfied, it will have a positive impact on the company's profits.

The purpose of this study is to identify the following factors: 1. the effect of service quality on employee performance; 2. the effect of infrastructure facilities on employee performance; and 3. the effect of the combination of service quality and infrastructure facilities on community satisfaction at the Lampung Eye Center. To determine the relationship between variables in the population, this quantitative descriptive research uses numerical data. The analysis used was simple and multiple regression. 79 people participated in this study.

The results of data analysis show that service quality (X1) affects Community Satisfaction (Y) at Lampung EYE Center Hospital, with an influence level (R-square) of 72.5%. Infrastructure also affects Community Satisfaction at Lampung EYE Center Hospital.

Keywords: Service Quality, Infrastructure, Satisfaction

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Kualitas layanan dari

perusahaan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari kompetitornya.

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat, mendorong semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Masyarakat sebagai konsumen dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas jasa kesehatan, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sebuah perusahaan, khususnya perusahaan yang berhubungan dengan layanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit (Herudiansyah et al., 2023). Pelayanan dari layanan kesehatan yang maksimal akan memberikan dampak bagi perusahaan. Apabila konsumen merasa puas maka akan berdampak positif terhadap profit perusahaan.

Mutu pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari segi aspek klinis (pelayanan dokter, perawat dan terkait teknis medis), aspek efisiensi dan efektifitas pelayanan, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien. Aspek kepuasan pasien dapat diketahui melalui data keluhan dan saran yang diterima oleh Rumah Sakit via telepon, SMS maupun surat keluhan pelanggan. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para

pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien.

Pada umumnya masyarakat yang memakai jasa pelayanan rumah sakit yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Menurut Simamora (2003:180) ada dua faktor pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan konsumen.

Dalam industri jasa kesehatan, kepuasan konsumen merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen (Nafisa & Sukresna, 2018). Meskipun nilai subyektif ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, keadaan emosional dan lingkungan konsumen. Untuk menciptakan kepuasan konsumen perusahaan jasa kesehatan dalam hal ini rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan konsumennya.

Demikian juga dengan RS Lampung Eye Center yang merupakan instansi unit layanan kesehatan yang juga berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk kepuasan dari masyarakat. Hal ini menuntut RS Lampung Eye Center harus memiliki keunggulan kompetitif daripada rumah sakit lain, khususnya rumah sakit spesialis mata yang ada di Lampung agar dapat meningkatkan dan

mempertahankan kualitas pelayanan yang baik sehingga tidak ditinggalkan pelanggannya.

Fenomena kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS Lampung Eye Center dinilai masih kurang maksimal atau memuaskan, karena lambatnya proses penyelesaian layanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kepuasan Masyarakat RS Lampung Eye Center dalam pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 1. Kepuasan Masyarakat Lampung Eye Center

No	DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	Target Kepuasan Masyarakat	Realisasi	Kepuasan Pasien
1	Kehandalan	3,047	2,59	85%
2	Daya Tanggap	3,299	2,8	85%
3	Kepastian	3,256	2,593	80%
4	Empati	3,155	2,75	87%
5	Berwujud	2,776	2,478	89%

Sumber : RS Lampung Eye Center 2022

Permasalahan pelayanan yang sering terjadi yaitu waktu pelayanan yang selalu dikeluhkan oleh sebagian masyarakat, pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan, serta adanya pasien maupun keluarga pasien yang tidak puas terhadap Kepuasan Masyarakat tenaga medis yang menunjukkan perilaku tidak loyal dalam memberikan pelayanan di rumah sakit. Keluhan yang sering dirasakan adalah lamanya proses dalam pelayanan kepada pasien sehingga membuat pasien banyak yang akhirnya beralih ke pelayanan rumah sakit lain yang ada di Lampung.

Selain kualitas pelayanan, sarana prasarana juga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Fasilitas diberikan menjadi daya tarik bagi masyarakat maupun bagi karyawan pemberi pelayanan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung karyawan dalam memberikan pelayan diharapkan akan melayani kebutuhan masyarakat. Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bukan hanya untuk pegawai yang berada didalam instansi tersebut, tetapi juga bagi masyarakat yang datang untuk menikmati layanan dari instansi.

Berdasarkan hasil survei pada pelayanan RS Lampung Eye Center

terkait dengan sarana prasarana, dimana. Prasarana penunjang pelayanan ini belum sempurna, misalnya kursi ruang tunggu rumah sakit yang jumlahnya terbatas sehingga pasien atau keluarga pasien, pada saat kondisi ramai mejadi tidak nyaman saat membutuhkan pelayanan di rumah sakit, serta kekurangan ruangan khusus bagi difabel, seperti toilet dan parkir difabel. Selain itu, petugas kurang memberikan pengarahan pada masyarakat awam. Kekurangan ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, pelayanan yang diberikan seringkali tidak dirasakan atau tidak efektif. Keadaan ini membuat masyarakat tidak puas sebagai pengguna pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang disediakan masih terbatas, seperti fasilitas ruang perawatan yang masih kurang karena jumlahnya yang terbatas. Proses administrasi yang kadang memakan waktu terlalu lama juga banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Selain itu prasarana akses internet di gedung RS Lampung Eye Center juga masih kurang cepat untuk proses administrasi sehingga pelayanan jadi tidak maksimal ke masyarakat. Kendala tersebut yang juga mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan di RS Lampung Eye Center.

Perumusan masalah yang dalam penelitian ini adalah : 1. apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di RS Lampung Eye Center?, 2. apakah terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat di RS Lampung Eye Center?, 3. apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di RS Lampung Eye Center?.

Kualitas pelayanan merupakan peran yang dominan dalam kegiatan bidang pemasaran suatu perusahaan, pengertian kualitas pelayanan menurut Wykcof yang dikutip oleh Tjiptono adalah: “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat” (Yuhana, 2020).

Terdapat beberapa dimensi pokok yang menjadi pertimbangan dalam menentukan suatu perencanaan strategi serta sebagai bahan analisis. Ada delapan dimensi kualitas menurut Garvin dalam Tjiptono antara lain : 1. Kepuasan Masyarakat (Performance) : Menyangkut karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya kecepatan, kapasitas, kemudahan, dan kenyamanan, 2. Ciri – ciri atau Keistimewaan Tambahan (Feature) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. Misalnya perlengkapan interior dan eksterior, 3. Keandalan (Reliability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kegagalan atau kerusakan pada saat dioperasikan. Misalnya mobil yang sering mogok atau rusak, 4. Kesesuaian Dengan Spesifikasi (Conformance to specification) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar - standar yang telah ditetapkan sebelumnya, 5. Daya Tahan (Durability) yaitu berkaitan dengan beberapa lama suatu produk dapat terus digunakan dimensi ini mencakup teknis maupun ekonomis pengguna produk, 6. Penanganan Perbaikan (Serviceability) yaitu kemudahan dalam perbaikan atau reparasi yang meliputi kompetensi, kecepatan, kenyamanan, termasuk penanganan keluhan yang memuaskan, 7. Estetika yaitu daya tarik dari suatu produk terhadap panca indera. Misalnya bentuk fisik yang menarik, model atau desain yang artistic, perpaduan warna, dan sebagainya, 8. Kualitas yang dipersepsikan (Perceived quality) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau ciri - ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersiapkan kualitasnya dari segi aspek harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan, maupun Negara pembuatnya (Purnamawati et al., 2020).

Sarana prasarana merupakan seluruh benda, baik yang bergerak ataupun tidak, digunakan untuk meraih tujuan bersama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Sarana adalah

segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan; alat. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) (Irawan, 2015). Antara sarana dan prasarana tidak terlalu jauh berbeda, karena keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Untuk membedakannya, sarana lebih ditujukan kepada benda-benda yang bergerak, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak.

Menurut Mulyasa, sarana prasarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses kerja, seperti gedung, ruang, meja, serta alat tulis kantor (Yama & Setiyani, 2016). Berdasarkan dua pendapat tersebut maka yang dimaksud dengan sarana dan prasarana lebih banyak fokus ke peralatan kerja dan komponen lain yang mendukung proses kerja tersebut.

Rasa kepuasan yang didapat oleh masyarakat merupakan gambaran apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah atau belum memenuhi harapan masyarakat itu sendiri. Kepuasan masyarakat dapat juga diartikan sebagai Kepuasan Masyarakat yang dirasakan masyarakat setelah memperoleh pelayanan, apabila Kepuasan Masyarakat suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan masyarakat, maka dapat dikatakan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi sebaliknya apabila Kepuasan Masyarakat suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan lebih tinggi dari yang diharapkan masyarakat, maka dapat dikatakan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Persaingan bisnis yang semakin tajam, kompetisi yang semakin ketat, serta produk yang beredar luas, masyarakat tidak lagi mencari penjual tetapi sudah dikejar oleh penjual. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memperhatikan kepuasan masyarakat dalam menjalankan

operasionalnya sebab pada masa kini kepuasan masyarakat tidak lagi berdasarkan pengalaman dan perkiraan masa lalu tetapi sudah melalui suatu survei. Pemenuhan kepuasan masyarakat diyakini dapat menjadi jaminan bagi perusahaan agar dapat bangkit kembali dalam jangka panjang dalam meningkatkan volume penjualan, profit atau margin, kontinuitas produksi dan pertumbuhan usaha atau Kepuasan Masyarakat yang baik dari perusahaan. Seorang masyarakat, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi masyarakat dalam waktu yang lama.

Menurut Rafiie menyatakan bahwa “Masyarakat atau masyarakat adalah pihak yang sangat penting dalam bisnis karena merupakan pengguna dan pihak yang mengkonsumsi produk (Putra et al., 2022). Kemampuan manajer dalam mempertahankan loyalitas masyarakat dalam jangka panjang akan berpengaruh pada pertumbuhan bisnis”.

Menurut Kotler dan Keller mengungkapkan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Kepuasan Masyarakat (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya” (Familiar & Ida, 2015). Secara umum Masyarakat atau masyarakat adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jika tujuan pembelian produk tersebut untuk dijual kembali, maka dia disebut pengecer atau distributor. Pada masa sekarang ini bukan suatu rahasia lagi bahwa sebenarnya masyarakat adalah raja sebenarnya, oleh karena itu produsen yang memiliki prinsip konsep pemasaran (holistic marketing) sudah seharusnya memperhatikan semua yang menjadi hak-hak masyarakat.

METODE PENELITIAN

Sugiyono menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda- benda alam yang lain (Oscar & Sumirah, 2019).

Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Dalam penelitian ini populasinya yaitu subjek yang diteliti yaitu seluruh pegawai di di RS Lampung Eye Center yang berjumlah 81 orang.

Mendukung penelitian ini, dalam hal penentuan sampel penulis merujuk pendapat Arikunto yang menyatakan “apabila dalam suatu penelitian terhadap subjek yang kurang dari 100, maka sampel dapat diambil dari keseluruhan populasi (Sundari Tuala & Kawulusan, 2022). Sedangkan jika subjek lebih dari 100 maka dapat diambil sampel sebesar 10% sampai dengan 25%. Berdasarkan pendapat di atas, maka penulis mengambil sampel sebanyak 25% dari seluruh pegawai, yaitu sebanyak 79 orang pegawai, diluar peneliti dan pimpinan perusahaan.

Alat analisis yang digunakan adalah sebagai berikut : uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji regresi linier berganda, uji T, uji F, uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil olah data uji T untuk variabel X1 adalah sebagai berikut :

Tabel Hasil uji T variable X₁

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.072	2.430		2.499	.015
	Kualitas Pelayanan	.832	.062	.852	13.395	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji T didapat nilai thitung 13,395 apabila dibandingkan dengan t tabel pada taraf signifikan 0,05

yaitu 1,663, maka thitung 13,395 > ttabel 1,663, sehingga dapat disimpulkan bahwa; H_0 yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat diterima. Jadi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Berdasarkan hasil penelitian, uji T variabel X_2 terhadap variabel (Y) sebagai berikut :

Tabel Hasil uji T variable X_2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,360	3,147		1,703	,093
	Sarana Prasarana	,849	,080	,788	10,562	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji T didapat nilai thitung 10.562 apabila dibandingkan dengan ttabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1,663, maka thitung 10.562 > ttabel 1,663, sehingga dapat disimpulkan bahwa; Hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Sarana Prasarana (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dapat diterima.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil uji hipotesis secara simultan sebagai berikut :

Tabel Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	706,167	2	353,083	102,287	,000 ^b
	Residual	231,276	67	3,452		
	Total	937,443	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana, Kualitas Layanan

Dari uji anova atau uji F didapat F hitung sebesar 102,287 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3,956 maka Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

dapat terbukti atau diterima.

Perhitungan uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,868 ^a	,753	,746	1,858

a. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana, Kualitas Layanan

Hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,753 (75,3%) termasuk dalam kategori Sangat Kuat, artinya besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 75,3% dan sisanya sebesar 24,7% disebabkan faktor lain yang tidak penulis teliti.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data perhitungan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

Tabel Hasil uji regresi linier berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,873	2,592		1,108	,272
	Kualitas Layanan	,605	,101	,620	5,987	,000
	Sarana Prasarana	,308	,112	,286	2,763	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel di atas dapat persamaan regresi linier berganda adalah : $Y = 2.873 + 0,605 X_1 + 0,308 X_2 + e_t$ penjelasan dari persamaan di atas : 1. setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,605 satuan, 2. setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Sarana Prasarana sebesar satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,308 satuan.

Berdasarkan keterangan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi $X_1 = 0,605$ lebih besar daripada koefisien regresi $X_2 = 0,308$. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kualitas Pelayanan lebih besar dibandingkan variabel Sarana Prasarana

dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat pegawai pada RS Lampung EYE Center.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data, kesimpulan berikut diperoleh: 1. Uji hipotesis parsial menunjukkan bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Pusat EYE RS Lampung, 2. Uji hipotesis parsial menunjukkan bahwa sarana prasarana mempengaruhi kepuasan masyarakat di Pusat EYE EYE RS Lampung. Nilai thitung 10,562 lebih besar dari nilai ttabel 1,663, 3. Di Pusat EYE Lampung RS, Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana. ditunjukkan bahwa nilai Ftabel adalah 3.952, dan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 75,3% artinya mempengaruhi kuat untuk mencapai kepuasan masyarakat sedangkan 24,7% dipengaruhi oleh factor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Familiar, K., & Ida, M. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas produk), 2252–6552.
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9. <https://doi.org/10.32502/mti.v8i1.5663>
- Irawan, B. (2015). Pengembangan laboratorium komputer terpadu universitas esa unggul dengan metode pppdioo. *Jurnal Ilmu Komputer*, 11.
- Nafisa, J., & Sukresna, I. M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 78–104. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22339>
- Oscar, B., & Sumirah, D. (2019). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(1), 1–11.
- Purnamawati, N. L. A., Mitariyani, N. W. E., & Anggraini, N. P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang di Bandung Collection Kecamatan Kuta Utara, Badung. *Online Internasional & Nasional*, 1(3), 171–181. www.journal.uta45jakarta.ac.id
- Putra, R. A., Rahman, A., & Trinugraha, Y. H. (2022). “Hiperkonsumerisme Dalam Gaya Hidup Mahasiswa Pemain Game Mobile Legends: Bang Bang (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Sebelas Maret).” *Journal of Development and Social Change*, 5(2), 1–14.
- Sundari Tuala, P., & Kawulusan, B. (2022). *Pengaruh Pemberian Insentif Dan Pengawasan Melekat Terhadap Kinerja Organisasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Mesuji*. September, 194–199.
- Yama, S. F., & Setiyani, R. (2016). Pengaruh Pelatihan Guru, Kompetensi Guru Dan Pemanfaatan Sarana Prasarana Terhadap Kesiapan Guru Prodi Bisnis Manajemen Dalam Implementasi Kurikulum 2013. *Economic Education Analysis Journal*, 5(1), 85–99.
- Yuhana, T. P. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang*. 2(2), 89–109. <https://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik/article/view/924%0Ahttps://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik/article/view/924>