



## **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, *Brand Image* dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Simpang kiri**

### ***The Influence Of Service Quality, Facilities, Brand Image and Location On Patient Satisfaction at The Simpang Kiri Community Health Center***

**M Ridho Sp Brutu<sup>1\*</sup>, Rusdy Abubakar<sup>2</sup>, Mohd Heikal<sup>3</sup>, Hamdiah<sup>4</sup>**

Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh

Email : [ridho.210410228@mhs.unimal.ac.id](mailto:ridho.210410228@mhs.unimal.ac.id)<sup>1</sup>, [rusdy@unimal.ac.id](mailto:rusdy@unimal.ac.id)<sup>2</sup>, [mohdheikal@unimal.ac.id](mailto:mohdheikal@unimal.ac.id)<sup>3</sup>, [hamdiah@unimal.ac.id](mailto:hamdiah@unimal.ac.id)<sup>4</sup>

---

#### **Article Info**

Article history :

Received : 04-09-2025

Revised : 05-09-2025

Accepted : 07-09-2025

Published : 09-09-2025

#### **Abstract**

*This study aims to examine the influence of service quality, facilities, brand image and location on patient satisfaction at Simpang Kiri Community Health Center. The sample in this study was 90 patients who had received treatment at the Simpang Kiri health center and were taken based on Green's formula. The data used in this research is primary data obtained from distributing questionnaires to respondents. The analysis used is multiple linear regression analysis. The research results show that partially the variable Service Quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, the Facilities variable has a positive and significant effect on patient satisfaction, the Brand image variable has a positive and significant effect on patient satisfaction and Location has a positive and significant effect on patient satisfaction. Therefore, the results of this research can provide valuable insight for patients at the Simpang Kiri Community Health Center, to pay more attention to the level of service quality, facilities, brand image and location so that patients who visit feel comfortable.*

**Keywords : Service quality, facilities, brand image**

---

#### **Abstrak**

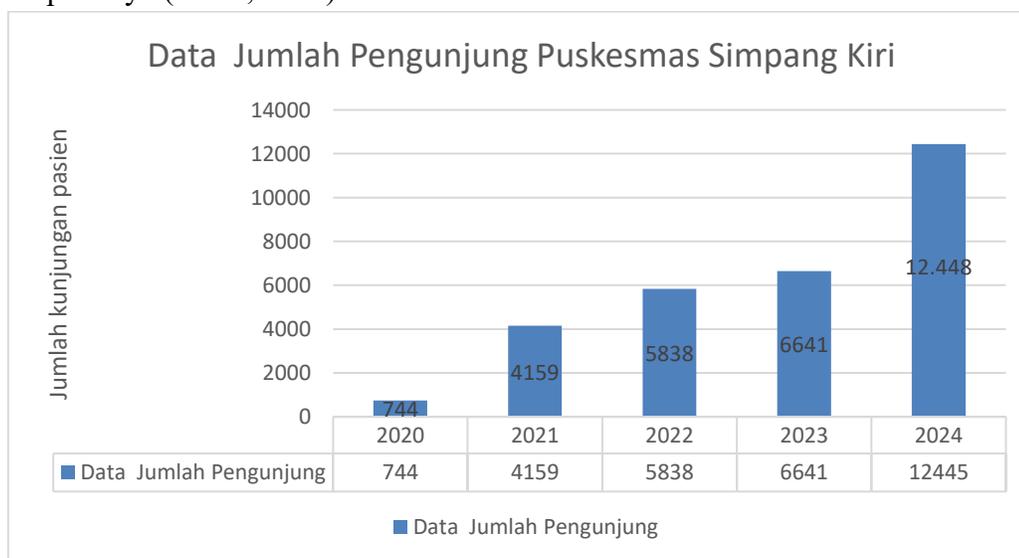
Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara Kualitas pelayanan, fasilitas, *brand image* dan Lokasi terhadap kepuasan pasien puskesmas simpang kiri. Sampel pada penelitian ini merupakan para pasien yang pernah berobat di puskesmas simpang kiri yang berjumlah 90 pasien dan diambil berdasarkan rumus *Green*. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Adapun analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien, variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien, variabel *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi para Pasien puskesmas simpang kiri, untuk lebih memperhatikan tingkat kualitas pelayanan, fasilitas, brand image dan lokasi supaya pasien yang berkunjung merasa nyaman.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, *Brand Image***



## PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Peraturan ini menjadi acuan bagi semua puskesmas di Indonesia dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, mulai dari manajemen puskesmas hingga pelayanan kesehatan sesuai kluster siklus hidup sehingga sesuai dengan konsep integrasi pelayanan primer. Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Anfal, 2020)



Dari tabel diatas yang dimana jumlah kunjungan pasien di Puskesmas simpang kiri yang Dimana pada tahun (2024) adalah kunjungan tertinggi yaitu sebesar 12.445 pasien dan pada tahun 2020 terendah yaitu 744 pasien. Pada tabel tersebut jumlah pasien dari tahun ketahun terus meningkat sedangkan fenomena yang ada pada saat ini tidak menurunkan kunjungan pasien pada Puskesmas Simpang Kiri.

Puskesmas simpang kiri adalah institusi pelayanan kesehatan yang beroperasi di Kota Subulussalam, Aceh. Puskesmas ini didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Sebagai layanan Kesehatan, Puskesmas simpang kiri memiliki peran penting dalam memastikan kesehatan masyarakat setempat tetap terjaga dengan memberikan pelayanan medis yang berkualitas, baik dalam bentuk rawat jalan, maupun layanan gawat darurat. Menurut survei awal yang saya lakukan mengenai kepuasan pasien yang terjadi pada Puskesmas simpang kiri menunjukkan fenomena adanya indikasi permasalahan terkait kepuasan pasien yang rendah dibuktikan dengan lamanya penanganan pasien, diperkuat dengan jadwal buka dan tutup puskesmas terkadang tidak sesuai prosedur..

Adapun fenomena yang terjadi terhadap kualitas pelayanan Puskesmas simpang kiri yaitu lambatnya penanganan oleh petugas Puskesmas tersebut contohnya administrasi tidak menjalankan



tugas dengan baik, fasilitas yang adalah hal yang penting di layanan Kesehatan tetapi di puskesmas terkadang tidak mempunyai fasilitas yang seharusnya ada kemudian lokasi yang terjadi di Puskesmas Simpang kiri antara lain jauhnya lokasi dari pusat kecamatan, karena hal tersebut menyulitkan masyarakat yang berada di ujung jauh kecamatan untuk berobat ke puskesmas terserbut tetapi kunjungan pasien di Puskesmas simpang kiri terus meningkat dari tahun ketahun.

Selain itu kendala terjadi di puskesmas simpang kiri tentang tidak buka selama 24 jam padahal Lokasi puskesmas simpang kiri di pusat kecamatan Kota Subulussalam yang relatif padat penduduk dan di Indonesia sendiri banyak puskesmas yang buka 24 jam dengan faktor lain dikarnakan Padat penduduk dan juga jauh dari layanan Rumah Sakit maka dari itu puskesmas simpang kiri seharusnya bisa buka 24 jam karena wilayah yang padat penduduk dan layanan Kesehatan yang kurang di wilayah tersebut.

### **Tinjauan Pustaka**

#### 1. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien terjadi ketika mereka yakin bahwa pelayanan yang mereka terima sesuai dari segi kepentingannya atau memenuhi harapan mereka. Seberapa baik suatu layanan dinilai ditentukan oleh penilaian pelanggan terhadap keseluruhan prosedur, bukan oleh pendapat penyedia layanan. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan banyaknya pengaduan masyarakat yang disampaikan ke unit layanan secara langsung maupun melalui media (Gousario et al., 2024)

#### 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebagai seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen dengan segera menurut (Beno et al., 2022)

#### 3. Fasilitas

Fasilitas merupakan objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, kepuasan permintaan dan kenyamanan pengguna jasa. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi persyaratan maka pelanggan akan merasa puas fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa (Ramdhani & Fadili, 2024)

#### 4. *Brand Image*

*Brand image* adalah gambaran mental atau konsep tentang sesuatu. Secara lebih luas mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran- gambaran, dan kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu obyek. Obyek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, atau kelompok orang. Jika obyek itu organisasi, berarti seluruh keyakinan, gambaran, dan kesan atas organisasi dari seseorang merupakan citra. Citra sebuah organisasi merepresentasikan nilai-nilai seseorang dan kelompok-kelompok masyarakat yang mempunyai hubungan dengan organisasi tersebut (Trisnawati et al., 2023)



## 5. Lokasi

Secara garis besar, ada dua kemungkinan pertimbangan dalam hal lokasi fasilitas jasa. Pertama, pelanggan mendatangi lokasi fasilitas jasa dan yang kedua adalah penyedia jasa yang mendatangi pelanggan. Selain itu penyedia jasa dimungkinkan mengkombinasikan keduanya. itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar. (Angraini et al., 2022)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif Penelitian ini dilakukan di kota Subulussalam, Kecamatan Simpang kiri. Adapaun yang menjadi objek dalam penelitian ini Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas, *Brand image* dan Lokasi terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri Kota Subulussalam Provinsi Aceh. dengan subjek yang diteliti para pasien yang pernah berobat di Puskesmas Simpang kiri Kota Subulussalam. Populasi penelitian ini adalah pasien dari Puskemas simpang kiri Kota Subulussalam yang jumlahnya tidak terdeteksi dengan jelas, dikarenakan pasien yang berobat di Puskesmas simpang kiri jumlahnya tidak secara pasti setiap priode waktu.

Sampel/responden pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus menurut teori *Green* yang dikutip oleh Compton, (2013:35) Sampel pada jenis penelitian regresi dapat ditentukan dengan menggunakan persamaan  $50+8.P$  dimana huruf P merupakan jumlah variabel independen dan dependen yang diteliti Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Teknik pengumpulan data kuesioner (*questionary*). Oleh karena itu pada penelitian ini akan dilakukan pengembalian sampel, peneliti menyebarkan kuesioner secara online Teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 2022.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

Keterangan	Frekuensi	Persentasi
Laki-laki	30	33,3%
Perempuan	60	66,7%
Total	90	100%

Berdasarkan Karakteristik responden menurut jenis kelamin dari gambar diatas menunjukkan bahwa responen berjenis kelamin perempuan dari 90 orang yang di survey dalam penlitian ini, 60 orang atau 66,7 persen, adalah Perempuan. Sementara itu, 30 orang atau 33,3 persen responden laki-laki. Oleh karna itu dapat disimpulkan bahwa responden Perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki di puskesmas simpang kiri.



b. Usia

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia**

Keterangan	Frekuensi	Persentasi
18-20	10	11,1%
21-23	40	44,4%
>24	40	44,4%
Total	90	100%

Berdasarkan karakteristik responden menurut usia yang ditunjukkan pada gambar diatas, responden berusia antara 21 sampai 23 mendapatkan 40 responden atau 44,4% sedangkan usia >24 mendapatkan 40 responden atau 44,4% dari seluruh responden yang dikumpulkan oleh penulis. Dengan demikian, orang-orang berusia antara 21 sampai 23 dan juga >24 tahun yang menjadi pengisi kuesioner dari penulis untuk kepuasan pasien Puskesmas Simpang Kiri di Kota Subulussalam.

c. Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir**

Keterangan	Frekuensi	Persentasi
SD	-	-
SMP	2	2,2%
SMA	49	54,4%
D3/S1	39	43,4%
S2	-	-
Total	90	100%

Berdasarkan karakteristik responden menurut Pendidikan terakhir, tabel diatas menunjukkan bahwa responden SMA (Sederajat) menjadi pengisi kuesioner terbanyak dengan 49 responden atau 54,4% dari 90 responden. Sedangkan responden SD dan S2 tidak ada mengisi kuesioner, dapat disimpulkan bahwa responden SMA (Sederajat) pengisi kuesioner terbanyak untuk kepuasan pasien Puskesmas Simpang kiri.

4 Pekerjaan

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan**

Keterangan	Ferekuensi	Persentasi
PNS	7	7,8%
Pegawai Swasta	5	5,6%
Wiraswata	5	5,6%
Mahasiswa/Pelajar	44	48,9%
Lain-lain	29	32,2%
Total	90	100%

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Berdasarkan hasil Karakteristik responden menurut pekerjaan yang di tunjukkan pada tabel diatas, responden dengan pekerjaan mahasiswa atau pelajar adalah yang paling banyak digunakan dalam penelitian ini, atau 48,9% dari 90 responden yang dikumpulkan oleh



penulis, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang berkerja sebagai mahasiswa dan pelajar terbanyak mengisi kuesioner.

## 2 Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

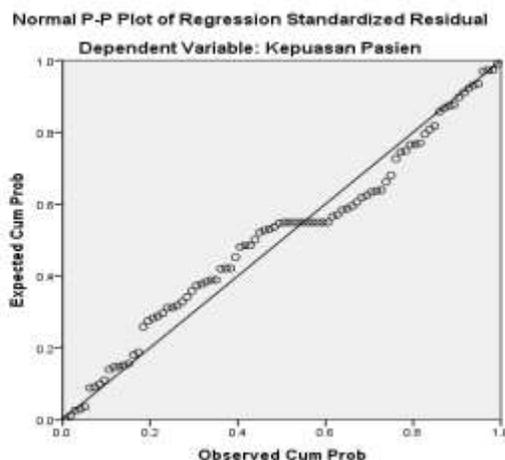
Uji normalitas dilakukan dengan sampel *Kolmogorov-Smirnov* untuk menentukan apakah sebaran data pada kelompok data atau variable memiliki distribusi normal. Data ini memiliki distribusi normal, dengan nilai signifikan di atas 0,05.

#### Hasil Uji one sample kolmogorov Smirnov

Unstandardized		
N		90
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71672325
Most Extreme Differences	Absolute	0,091
	Positive	0,091
	Negative	-0,081
Test Statistic		0,091
Asymp. Sig (2-tailed)		0,061

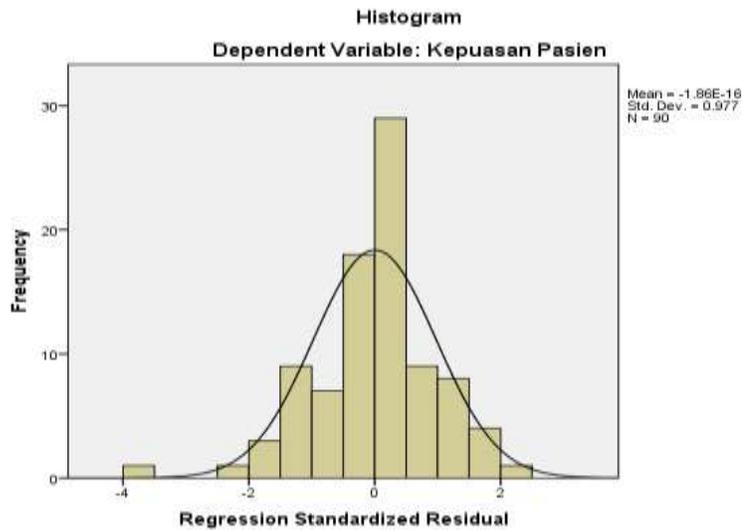
Sumber diolah (2025)

Karena nilai signifikansi 0,061 lebih besar dari 0,05, hasil uji normalitas dengan Uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Hasil pengujian untuk model penelitian yang tersebar di sekitar garis menunjukkan bahwa data tersebar secara normal. Normal *probabilityplot* di sajikan pada gambar 4.1 dan 4.2 berikut ini:



Sumber Data diolah (2025)

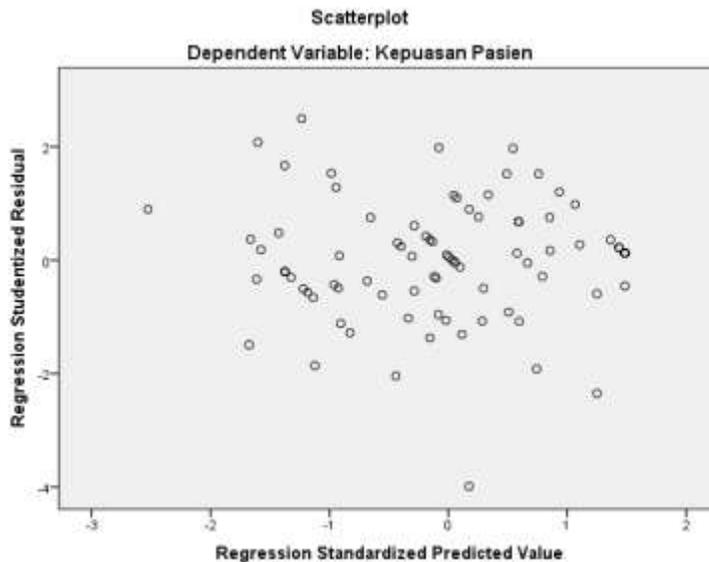
**Gambar 4.1** Hasil Uji Normalitas *Probability Plot*



Sumber Data diolah (2025)

**Gambar 4.2** Normalitas dengan grafik Histogram

b. Uji heteroskedastisitas:



Sumber: Data diolah penulis (2025)

**Gambar 4.3** Gambar heteroskedastisitas

Dalam gambar di atas, titik heteroskedastisitas tersebar merata di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Karena titik-titik tersebut tidak membentuk pola tertentu, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak menemukan gejala heteroskedastisitas.



c. Uji Multikolinieritas

**Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas**

NO	Variabel	VIF	Toleransi
1	Kualitas Pelayanan	2.843	0,352
2	Fasilitas	3.888	0,257
3	Brand Image	4.883	0,205
4	Lokasi	2.070	0,483

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Nilai VIF untuk masing-masing variable penelitian adalah sebagai berikut, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.5:

- 1) Kualitas pelayanan tidak terjadinya gejala multikolinieritas dengan nilai VIF 2,843 kurang dari 10 dan nilai toleransi sebesar 0,352 lebih besar dari 0,10.
- 2) Fasilitas tidak terjadinya gejala multikolinieritas dengan nilai VIF, 3,888 kurang dari 10 dan nilai toleransi sebesar 0,257 lebih besar dari 0,10
- 3) *Brand image* tidak Terjadinya gejala multikolinieritas, dengan nilai VIF 4,883 Kurang dari 10 dan nilai toleransi sebesar 0,205 Lebih besar dari 0,10
- 4) Lokasi tidak menunjukkan gejala multikolinieritas, dengan nilai VIF 2.070 di bawah 10 dan nilai toleransi sebesar 0,483 dlebih besar dari 0,10.

**3. Metode Analisis Data**

a. Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	1.196	1.140	
1 Kualitas_Pelayanan	.171	.080	.183
Fasilitas	.390	.093	.414
<i>Brand_Image</i>	.227	.104	.241
Lokasi	.155	.071	.157

a. Dependent Variable: Kepuasan\_pasien

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel di atas, variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki koefisien egresi 0,171, dan koefisien regresi 0,171. Dalam persamaan, konstanta regresi (a) dan koefisien



regresi (b) untuk variabel Lokasi (X4) masing-masing 0,155, *Brand Image* (X3) sebesar 0,227 dan Fasilitas(X2) 0,390.

b. Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi Adjustedv (R<sup>2</sup>)

**Tabel 4.7 Hasil uji Koefisien Korelasi dan Determinasi Adjustedv (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.887 <sup>a</sup>	.787	.777	1.756

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Fasilitas, Kualitas\_Pelayanan, *Brand\_Image*

Berdasarkan Tabel di atas, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,887, atau 88,7%, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas, *Brand image*, dan Lokasi memiliki korelasi yang kuat atau signifikan dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Simpang Kiri Namun, variabel independen yang terdiri dari Kualitas pelayanan, seperti yang ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,777%, Lokasi, Fasilitas dan *Brand Image* dapat menjelaskan berpengaruh terhadap variabel dependen, Kepuasan pasien sebesar 77,7%, dan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam metodologi penelitian ini sebesar 22,3%.

**4. Pengujian Hipotesis**

a. Uji Regresi Parsial (Uji t)

Pada dasarnya, uji statistic t menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen terhadap perubahan dua variabel dependen. Nilai rhitung masing-masing variabel bebas. Dengan mempertimbangkan kriteria sebelumnya, nilai ttabel adalah 1,98827, dengan  $\alpha=0,05$  ( $90 - 5 = 85$ ). Berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat dibuat dari uraian tersebut:

- 1) Nilai signifikan dari Kualitas pelayanan (X1) Kepuasan pasien (Y) memiliki nilai signifikan  $0,033 < 0,05$ , yang lebih besar dari nilai thitung 2,162 dari pada nilai t tabel 1,98827. Oleh karena itu, H1 diterima, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara keduanya.
- 2) Nilai signifikan dari Fasilitas (X2) dan Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dari nilai thitung 4.197 hingga nilai ttabel 1,98827. H2 diterima, menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara keduanya, sebagai hasilnya.
- 3) Nilai signifikan dari *Brand image* (X3) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) Adalah memiliki nilai signifikan  $0,032 < 0,05$  dari nilai thitung 2,177 kurang dari nilai t. tabel 1.98827. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H3 diterima. Ini menunjukkan bahwa hubungan antara *brand image* (X3) dan Kepuasan pasien (Y) menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara keduanya, sebagai hasilnya.



- 4) Nilai signifikan dari Lokasi (X4) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) Adalah memiliki nilai signifikan  $0,032 < 0,05$  dari nilai thitung 2,186 kurang dari nilai t. tabel 1.98827. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H4 diterima. Ini menunjukkan bahwa hubungan antara lokasi (X4) dan Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara keduanya, sebagai hasilnya.

b. Uji Regresi Simultan (F)

**Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

Model	Summ of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	968.594	4	242.148	78.471	.000
1. Resendual	262.295	85	13.086		
Total	1230.889	89			

*Data diolah (2025)*

Seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.8 di atas, nilai F hitung 78,471 lebih tinggi dari 2,48, dan tingkat signifikan 0,000 lebih rendah dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, variable Kualitas Pelayanan, Fasilitas, *brand image* dan Lokasi memengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Simpang kiri

**Pembahasan**

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan 0,033 yang lebih rendah dari (0,05) tingkat signifikan yang digunakan. Selain itu, nilai thitung (2,162) lebih besar dari t, tabel 1,98827 akibatnya hipotesis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas simpang kiri (H1)

2. Pengaruh Fasilitas terhadap (X2) Terhadap kepuasan pasien (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas memiliki nilai signifikan 0,00, jauh di bawah tingkat (0,05) signifikan yang digunakan. Selain itu, nilai ttabel 1,98827 kurang dari nilai thitung 4.197. Akibatnya, Fasilitas sangat memengaruhi Kepuasan pasien puskesmas simpang kiri. Akibatnya, hipotesis Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien diterima (H2).

3. Pengaruh *Brand Image* (X3) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel *Brand image* memiliki nilai signifikan (0,032 lebih kecil (0,05) dari nilai thitung (2,177) lebih besar dari ttabel (1.98827) oleh karna itu bisa disimpulkan bahwa variabel *brand image* menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara keduanya terhadap kepuasan pasien puskesmas simpang kiri.



#### 4. Pengaruh Lokasi (X4) Terhadap kepuasan pasien (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Lokasi memiliki nilai signifikan (0,032) < signifikan nya dari yang digunakan (0,05) dari nilai thitung (2,186) lebih besar dari ttabel (1.98827) oleh karna itu bisa disimpulkan bahwa variabel Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas simpang kiri.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas simpang kiri. Hal ini dibuktikan dengan Hasil pwnujian variable yang diperoleh hasil signifikansinya sebesar  $0,032 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas simpang kiri.
2. Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan pasien Puskesmas simpang kiri. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian variabel yang diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat di simpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien puskesmas simpang kiri.
3. *Brand image* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian variabel yang diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar  $0,032 < 0,05$ . Maka dapat di simpulkan bahwa *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien puskesmas simpang kiri.
4. Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan pasien Puskesmas simpang kiri. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian variabel yang diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar  $0,032 < 0,05$ . Maka dapat di simpulkan bahwa Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien puskesmas simpang kiri.
5. Kualitas pelayanan, Fasilitas, Brand image, dan Lokasi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien

### DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Anggraini, D., Studi, P., & Syariah, E. (2022). Verani (kualits plynan, fasilitas, kepuasan pasien).
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). No pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah (rsud) pariaman. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Gousario, Y., Niha, S. S., & Yasinto, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di IGD RST Tk III Wirasakti Kupang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1833. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5340>
- Ramdhani, B. M., & Fadili, D. A. (2024). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marhamah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10((2)), 236–241.



<https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP>

Trisnawati, R., Fathorrahman, & Pradiani, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik RH Medica Malang. *Bursa : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 70–79. <https://doi.org/10.59086/jeb.v2i1.234>