

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT DR. H. IBNU  
SUTOWO BATURAJA**

**OLEH:**

**DAHLIA**

**Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Baturaja**

Email: [dahlia2day@gmail.com](mailto:dahlia2day@gmail.com)

***ABSTRACT***

*The aim of this research is to analyze the influence of service quality and price to inpatient's satisfaction. The research was conducted by distributing questionnaires to 166 responden taken by using purposive sampling technic. This research analyzed by using multiple linear regresion analysis method. The result of this research indicates that service quality and price have positive and significant influence to satisfaction with price as the dominant variable.*

*Keywords: Quality of Service, Price, Patient Satisfaction.*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Saat ini paradigma dalam jasa kesehatan telah berubah dari paradigma lama yang cenderung otonom dan otokratik menjadi *customer take charge*. Jika dahulu pasien tidak banyak haknya, dan cenderung menurut saja apapun yang diputuskan oleh penyedia jasa kesehatan. Dalam perkembangan paradigma baru tentu telah berubah. Hal ini didukung oleh Undang-undang No. 29 Tahun 2004 yang secara tegas menyebutkan "hak pasien" yang meliputi hak informasi, hak atas pendapat kedua, hak untuk mendapat pelayanan sesuai kebutuhan medis,

hak untuk menolak tindakan medis dan hak untuk mendapatkan isi rekam medis. Sehingga saat ini peranan serta keterlibatan pasien dalam memilih jasa kesehatan sangatlah tinggi. Terlebih jika dilihat dari klasifikasi jasa, jasa kesehatan masuk ke dalam klasifikasi jasa kontak tinggi (*high contact*).

Pada sistem jasa yang memiliki tingkat kontak tinggi, kehadiran dan partisipasi pelanggan sangat menentukan *timing* permintaan, sifat jasa dan kualitas jasa, Tjiptono dan Chandra (2011). Dengan tingkat kontak yang tinggi serta beberapa pilihan rumah sakit yang dihadapkan kepada pasien, mengharuskan rumah sakit untuk memberikan kualitas

pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien.

Rumah sakit Dr. H. Ibnu Sutowo merupakan salah satu dari beberapa rumah sakit yang ada di kota Baturaja. Selain rumah sakit ini ada begitu banyak rumah sakit di Baturaja diantaranya adalah Rumah Sakit Dr. Noesmir, Rumah Sakit Santa Antonio, Rumah Sakit Umum dr. Maulana, RSIA Graha Kurnia, RSIA Prima Qonita, Klinik Amanna dan Klinik Bumi Putera. Adanya beberapa Rumah Sakit dan klinik ini memberikan banyak sekali pilihan pada pasien untuk memilih Rumah Sakit yang paling mereka rasa nyaman dan memberikan kualitas pelayanan yang paling maksimal. sehingga Untuk memenangkan persaingan penting sekali bagi rumah sakit Dr. H.Ibnu Sutowo untuk menjaga kualitas pelayanan jasanya. Kualitas pelayanan jasa yang baik merupakan faktor kunci dalam menghasilkan kepuasan konsumen Bitner (dalam Li, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Aep dan Marlina (2013), Siew- Phaik dkk (2011), Rahim Musahab dkk (2010), Dwi Kartika dan aryo Dewanto (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil yang sama juga didapat dari penelitian

Evi Sa'adah dan Tatong Haryanto.(2015) yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian Ifan dkk (2012) hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Di sisi lain, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan. Pendapat ini dikemukakan oleh Shoffiyuddin (2013), Haryanto (2013) dari hasil penelitian mereka yang menunjukkan bahwa selain kualitas pelayanan, harga juga memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan. Hal yang sama juga ditunjukkan dari hasil penelitian Lili dan Venesia (2015) harga berpengaruh terhadap kepuasan dan memiliki kolerasi yang kuat. Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan Handayani dan Irianto (2009) menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Beberapa hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan hasil temuan. Adanya perbedaan hasil temuan dan fenomena tersebut maka perlu dilakukan penelitian ulang tentang

“Pengaruh kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Dr H. Ibnu Sutowo Baturaja”

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat Inap di Rumah Sakit Dr H. Ibnu Sutowo Baturaja.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan Pasien rawat Inap di rumah sakit Dr H. Ibnu Sutowo

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan adalah “upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi konsumen”. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang mereka harapkan/inginkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipeseptikan baik dan

memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas.

### **Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Alma (2013) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

#### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat di andalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi

#### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat

(responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

3. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)  
Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada para pelanggan kepada perusahaan.
4. Empati (*Emphaty*)  
Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### **Harga**

Menurut Wijayanto (2012) menyatakan bahwa harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk.

### **Dimensi Harga**

Dimensi yang mencirikan harga menurut Kotler (2008) yaitu:

1. Keterjangkauan harga.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk.

3. Kesesuaian harga dengan manfaat produk.

4. Daya saing harga.

### **Kepuasan Pasien**

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau membuat sesuatu memadai” Tjiptono dan Chandra (2011).

### **Metode Pengukuran Kepuasan**

Dalam mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Armstrong (2012) terdapat beberapa metode yang dipergunakan untuk yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran (*Complaint and Sugestionn Syistem*)

Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh pelanggan. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan, saran, keluhan, serta kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan

perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran.

2. Survei Kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction*)

Dalam hal ini perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi, atau pelanggan diminta mengisi angket.

3. Pembeli Bayangan (*Ghost shopping*)

Dalam hal ini perusahaan menaruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri..

4. Analisa Pelanggan yang lari (*Lost Customer Analysis*)

Langganan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.

Menurut Pohan (2007) berikut indikator untuk mengukur kepuasan pasien dalam jasa kesehatan, yaitu:

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan sejauh mana layanan kesehatan tersedia,

kemudahan memperoleh layanan kesehatan pada saat biasa maupun gawat darurat serta pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter maupun petugas dalam melayani peserta, perubahan yang dialami pasien setelah mendapatkan layanan kesehatan.

3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, dinyatakan dengan kepuasan terhadap sejauh mana ketersediaan layanan kesehatan menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter, tingkat kepercayaan pasien pada dokter, pengertian tentang diagnosis dan sejauh mana kesulitan untuk memahami penjelasan dokter serta rencana pengobatan.

4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan, dinyatakan oleh sikap melalui pengamatan terhadap fasilitas fisik dan lingkungan, sistem perjanjian dalam hal waktu tunggu, jumlah dan jenis keluhan yang diterima oleh sistem layanan kesehatan.

## **Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan**

Menurut Kotler dan Armstrong (2012), produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan. Bila kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa, akan tetapi apabila yang terjadi adalah sebaliknya ada kemungkinan para pelanggan akan terus menggunakan penyedia jasa itu lagi. Penelitian yang dilakukan

Dabholkar et. al (2000) dalam Tjiptono (2008) menyatakan bahwa kualitas jasa mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kotler dalam Alma (2013) berpendapat jika jasa atau barang yang dibeli sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya jika jasa atau barang yang dibeli tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, akan timbul rasa kecewa. harapan bahwa kualitas pelayanan sejalan dengan kepuasan pelanggan, dimana meningkatnya (semakin positif) kualitas pelayanan digunakan sebagai refleksi dari meningkatnya kepuasan pelanggan.

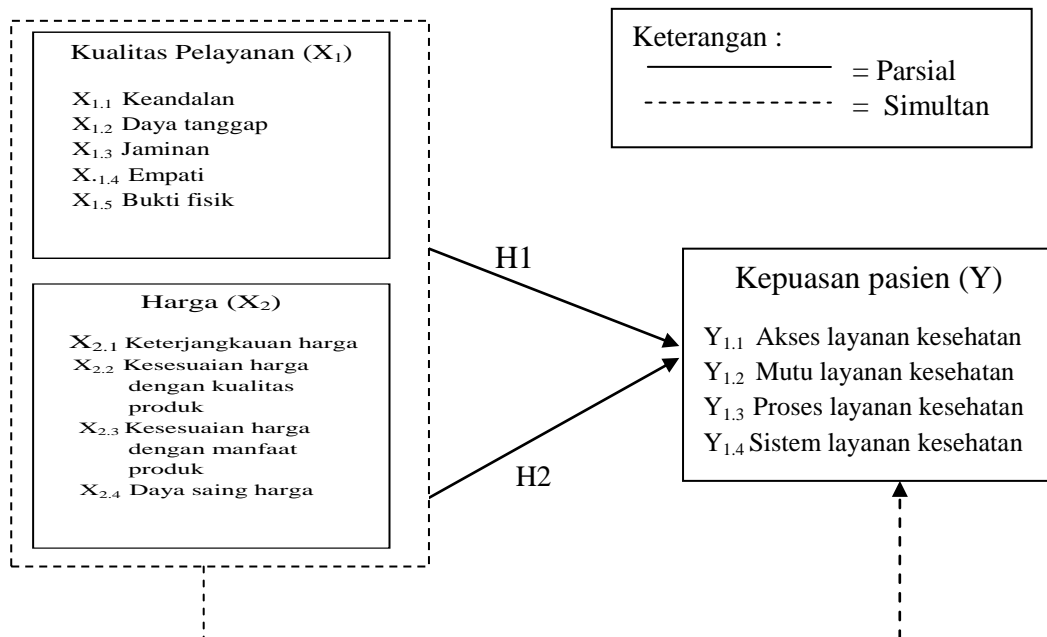
## **Hubungan Harga Terhadap Kepuasan**

Kertajaya (2006) mengungkapkan bahwa indikator penilaian harga dapat di lihat dari kesesuaian antara suatu pengorbanan dari konsumen terhadap nilai yang diterimanya setelah

melakukan pembelian, dan dari situlah konsumen akan mempersepsi dari produk atau jasa tersebut. Persepsi yang positif merupakan hasil dari rasa puas akan suatu pembelian yang dilakukannya, sedangkan persepsi yang negative merupakan suatu bentuk dari ketidakpuasan konsumen atas produk atau jasa yang dibelinya. Jika harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan tidak sesuai dengan

manfaat produk maka hal itu dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, dan sebaliknya jika harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan sesuai dengan manfaat yang diterima maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila nilai yang dirasakan pelanggan semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan pelanggan yang maksimal, Tjiptono dan Chandra (2011)

**Kerangka Pemikiran**



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

**Hipotesis**

Diduga Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap

kepuasan pasien rawat Inap di Rumah Sakit Dr. H.Ibnu Sutowo Baturaja.

**METODOLOGI PENELITIAN**

## **Data dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner pada responden.

## **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah dirawat inap lebih dari satu kali dalam waktu

## **Metode Analisis**

### **1. Uji Validitas**

Uji Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai hitung  $r$  (correlation item total correlation) dengan nilai tabel  $r$  dengan ketentuan untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-k$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel independen. Kriteria penilaian uji validitas adalah :  
rhitung > rtabel, maka pernyataan tersebut valid  
rhitung < rtabel, maka pernyataan tersebut tidak valid.

### **2. Uji Reliabilitas**

Instrumen reliabel adalah ukuran instrument yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Hasil ditunjukkan oleh

satu tahun terakhir di rumah sakit Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja yang membayar tunai atau non jaminan.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sedangkan penentuan sampel menggunakan rumus *Michel* (Siregar, 2010) sehingga diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 166 orang.

sebuah indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach alpha > 0,6 .

### **3. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan secara bersamaan dengan proses uji regresi. Uji asumsi klasik dikatakan baik jika memenuhi asumsi klasik statistik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

### **4. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen ( $X_1$ , dan  $X_2$ ), cara ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara beberapa variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.



## Hasil Analisis

### Hasil Uji Validitas

**Tabel 1**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Pernyataan	r Tabel	Corrected Item – Total Correlation (r hitung)	Keterangan
1	0,1281	0,622	Valid
2	0,1281	0,629	Valid
3	0,1281	0,634	Valid
4	0,1281	0,539	Valid
5	0,1281	0,255	Valid
6	0,1281	0,653	Valid
7	0,1281	0,496	Valid
8	0,1281	0,415	Valid
9	0,1281	0,634	Valid
10	0,1281	0,653	Valid
11	0,1281	0,486	Valid
12	0,1281	0,248	Valid
13	0,1281	0,261	Valid
14	0,1281	0,221	Valid
15	0,1281	0,563	Valid
16	0,1281	0,328	Valid
17	0,1281	0,288	Valid
18	0,1281	0,227	Valid
19	0,1281	0,328	Valid
20	0,1281	0,288	Valid

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Berdasarkan tabel 1 pada variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) menunjukkan bahwa uji validitas adalah valid, sehingga data yang *Corrected Item-Total Correlation* > dihasilkan dapat dianalisis lebih lanjut. 0,1281 pada seluruh butir pernyataan

**Tabel 2**  
**Uji Validitas Variabel Harga (X<sub>2</sub>)**

Pernyataan	r Tabel	Corrected Item – Total Correlation (r hitung)	Keterangan
21	0,1281	0,438	Valid
22	0,1281	0,745	Valid
23	0,1281	0,790	Valid
24	0,1281	0,689	Valid
25	0,1281	0,731	Valid
26	0,1281	0,744	Valid
27	0,1281	0,550	Valid
28	0,1281	0,763	Valid
29	0,1281	0,433	Valid
30	0,1281	0,695	Valid
31	0,1281	0,743	Valid
32	0,1281	0,215	Valid

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Berdasarkan 2 nilai *Corrected Item-Total Correlation* > 0,1281 pada

seluruh butir pernyataan pada variabel                    dihasilkan dapat dianalisis lebih lanjut.  
 harga adalah valid, sehingga data yang

**Tabel 3**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

Pernyataan	r Tabel	Corrected Item – Total Correlation (r hitung)	Keterangan
33	0,1281	0,593	Valid
34	0,1281	0,579	Valid
35	0,1281	0,437	Valid
36	0,1281	0,728	Valid
37	0,1281	0,604	Valid
38	0,1281	0,642	Valid
39	0,1281	0,576	Valid
40	0,1281	0,579	Valid
41	0,1281	0,639	Valid
42	0,1281	0,500	Valid
43	0,1281	0,171	Valid
44	0,1281	0,183	Valid
45	0,1281	0,238	Valid

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Berdasarkan Tabel 3 dapat                    kepuasan pasien adalah valid,  
 ditunjukkan bahwa nilai *Corrected*                    sehingga data yang dihasilkan dapat  
*Item-Total Correlation* > 0,1281 pada                    dianalisis lebih lanjut.  
 seluruh butir pernyataan pada variabel

**Hasil Uji Reabilitas**

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Pernyataan	cronbach's alpha	Pernyataan	cronbach's alpha	Pernyataan	cronbach's alpha
Kualitas Pelayanan (X1)		Harga (X2)		Kepuasan Pasien (Y)	
1	0,853	21	0,904	33	0,844
2	0,853	22	0,904	34	0,844
3	0,853	23	0,904	35	0,844
4	0,853	24	0,904	36	0,844
5	0,853	25	0,904	37	0,844
6	0,853	26	0,904	38	0,844
7	0,853	27	0,904	39	0,844
8	0,853	28	0,904	40	0,844
9	0,853	29	0,904	41	0,844
10	0,853	30	0,904	42	0,844
11	0,853	31	0,904	43	0,844
12	0,853	32	0,904	44	0,844
13	0,853			45	0,844
14	0,853				
15	0,853				
16	0,853				
17	0,853				
18	0,853				
19	0,853				
20	0,853				

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Nilai Cronbach's Alpha pada Tabel 4 menunjukkan bahwa untuk pernyataan variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pasien memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60 ( $\alpha > 0.60$ ), maka instrumen penelitian ini bisa dikatakan reliabel.

### Uji Multikolonieritas

Tabel 4

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	,303	3,301
Harga	,303	3,301

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* semua variabel independen  $> 0,10$ . Nilai VIF semua variabel independen  $< 10,00$ . Berdasarkan kriteria dalam

### Uji Normalitas

Tabel 5  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

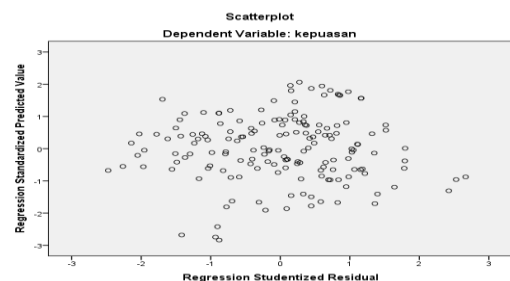
		Unstandardized Residual
N		166
Normal	Mean	0E-7
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	5,64938274
Most Extreme	Absolute	,064
Differences	Positive	,034
	Negative	-,064
Kolmogorov-Smirnov Z		,830
Asymp. Sig. (2-tailed)		,496

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh nilai KSZ sebesar 0,830 dan Asymp. Sig.

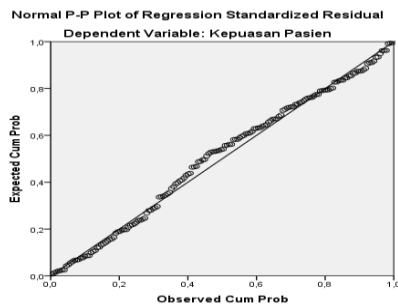
pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar diatas terlihat bahwa sebaran titik tidak membentuk suatu pola atau alur tertentu, dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas atau dengan kata lain terjadi homokedastisitas.

sebesar 0,496 lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.



Sumber : Data kuesioner yang diolah

Dari gambar diatas terlihat bahwa sebaran titik tidak membentuk suatu pola atau alur tertentu, dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas atau dengan kata lain terjadi homokedastisitas.

## Uji Hipotesis

### 1. Koefisien Determinasi

**Tabel 6**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,664 <sup>a</sup>	,441	,435	5,684	,441	64,400

Sumber : data kuesioner yang diolah

Besarnya angka R square ( $R^2$ ) adalah 0,435 angka tersebut mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan dan harga dapat menjelaskan kepuasan pasien secara simultan sebesar 43,5%.

### 2. Hasil Uji Simultan

**Tabel 7**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4161,143	2	2080,571	64,400	,000 <sup>b</sup>
	Residual	5266,062	163	32,307		
	Total	9427,204	165			

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Berdasarkan Tabel 7 diperoleh angka F-hitung sebesar 64,400 > F-tabel sebesar 3,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya kualitas pelayanan dan harga secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien. Besar pengaruhnya adalah 43,5%. pengaruh variabel lain di luar model regresi tersebut dihitung dengan rumus:  $(1-R^2)$  atau  $(1-0,435) = 0,565$  atau sebesar 56,5% yaitu variabel orang dan proses.

### 3. Hasil Uji Parsial

**Tabel 8**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.	Keterangan
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	10,530	3,116		3,379	,001	Diterima
1 Kualitas Pelayanan	,185	,080	,247	2,319	,022	Diterma
Harga	,431	,103	,444	4,178	,000	Diterma

Sumber : Data kuesioner yang diolah

#### 4. Hasil Regresi Linear Berganda

**Tabel 9**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10,530	3,116		3,379	,001
1 Kualitas Pelayanan	,185	,080	,247	2,319	,022
Harga	,431	,103	,444	4,178	,000

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Berdasarkan Tabel 9 didapat persamaan sebagai berikut :

**Persamaan Regresi Berganda :**

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$\hat{Y} = 10,530 + 0,185 X_1 + 0,431 X_2 + e$$

- a = konstanta regresi
- b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = koefisien regresi
- e = residual
- Y = variabel kepuasan pasien
- X<sub>1</sub> = variabel kualitas pelayanan
- X<sub>2</sub> = variabel harga

#### Pembahasan

##### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Hasil uji Hipotesis 1 (H<sub>1</sub>) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang diukur melalui keandalan, Daya tanggap, jaminan, Empati, dan bukti fisik berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja. Nilai positif yang didapat berarti, jika kualitas pelayanan meningkat maka semakin meningkat pula kepuasan pasien rawat inap.

Nilai korelasi yang didapat pada dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara Keandalan, Daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien. Dari seluruh dimensi pada kualitas pelayanan, dimensi jaminan memiliki hubungan yang paling kuat terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Aep, S dan Marlina, W (2013), Siew- Phaik dkk (2011), Rahim Musahab dkk (2010), Halim dkk (2010) Lucky (2013), Wan Suryani (2013) serta Dwi Kartika dan aryo

Dewanto (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## **2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan**

Hasil uji Hipotesis 2 ( $H_2$ ) menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Harga yang diukur melalui keterjangkauan harga, Kesesuaian harga dengan kualitas produk, Kesesuaian harga dengan manfaat produk, dan daya saing harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja. Nilai positif yang didapat berarti, jika harga meningkat maka semakin meningkat pula kepuasan pasien rawat inap. Dengan meningkatnya harga akan diikuti dengan fasilitas – fasilitas tambahan serta kenyamanan yang dirasakan oleh pasien.

Nilai korelasi yang didapat pada setiap dimensi harga menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara keterjangkauan harga, Kesesuaian harga dengan kualitas produk, Kesesuaian harga dengan manfaat produk, dan daya saing harga terhadap kepuasan. Dari seluruh dimensi pada harga, dimensi keterjangkauan harga memiliki hubungan yang paling kuat

terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menganggap bahwa Harga yang ditetapkan oleh rumah sakit terjangkau oleh pasien. Dari dimensi pada harga keterjangkauan harga berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap dibandingkan dimensi lainnya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lili dan Venesia (2015), Soffiyuddin (2013), Haryanto (2013), yang menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan.

## **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan**

Hasil uji hipotesis 3 ( $H_3$ ) kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja. Berdasarkan hasil olah data menunjukkan  $F$ -hitung  $>$   $F$ -tabel, 5. Artinya kualitas pelayanan dan harga secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat Inap di rumah sakit Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat Inap di rumah sakit Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat Inap di rumah sakit Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.
4. Variabel Harga memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat Inap di rumah sakit Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.

#### Saran

1. Berdasarkan hasil analisis korelasi antar dimensi kualitas pelayanan, dimensi jaminan memiliki hubungan yang paling kuat terhadap kepuasan. Disarankan bagi rumah sakit agar mengadakan pelatihan – pelatihan karyawan terutama tenaga medis dalam hal ini dokter dan perawat supaya kredibilitas dokter dan perawat bisa lebih baik lagi, Sehingga kepuasan pasien bisa lebih maksimal. Serta lebih meningkatkan keamanan

rumah sakit misalnya dengan melengkapi gedung dengan kamera CCTV.

2. Berdasarkan hasil penelitian nilai korelasi antar dimensi yang memiliki hubungan yang kuat berikutnya adalah keterjangkauan harga. Disarankan bagi Rumah Sakit agar lebih memperhatikan penetapan harga yang mengacu pada pertimbangan internal dan pertimbangan eksternal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2013. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa (edisi revisi)**. Bandung: Alfabeta.
- Aep Saepudin, Ai Marlina.2013.*The Effects Of Institution service quality on student satisfaction on SMPN 3 Cibadak Suka bumi, International jurnal of scientic & technology research* volume 2 ISSUE 3 ISSN :2277-8686
- Dwi Kartika Sari,Aryo Dewanto, Fathur rochman.2014.**Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan di rumah sakit bunda Kandangan Surabaya**. Jurnal Aplikasi Manajemen volume 12 No.3 ISSN : 1693-5241.
- Edi Haryanto.2013.**Kualitas pelayanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado**. EMBA.Volume I No.3 hal.750-760.ISSN : 2303-1174.

- Evi Sa'adah, Tatong Haryanto, Fathur rochman. 2015. **Pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan dengan cara bayar.** Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 13 No.2 ISSN : 1693-5241.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). **Multivariate Data Analysis. Seventh Edition.** Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Handayani SB, Setio Irianto. 2009. **Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap minat beli pasien rawat Inap pada rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.**
- Ifan SM, Aamir Ijaz and Mm Fufarooq. 2012. *Patient satisfaction and service quality public hospital in Pakistan : An empirical Assesment. Middle-East Journal on scientific research* 12(6) 870-877
- Kuncoro, M. 2011. **Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi.** Erlangga, Jakarta, Indonesia.
- Kertajaya, Hermawan. 2006. **Marketing Klasik Indonesia.** Bandung: Mizan
- Kotler, P. & G. Amstrong. 2012. **Prinsip-prinsip Pemasaran.** Penerbit Erlangga, Jakarta, Indonesia.
- Li, S.C. 2012. **Exploring The Relationships among Service, Customer Loyalty and Word-of-Mouth for Private Higher Education in Taiwan.** Asia Pacific Management Review 18(4): 375-289.
- Lili Haryati, Yurike Vanesia. 2015. **Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Tiger Air Mandala.** E- Jurnal Widya Ekonomika Volume 1 No.1 ISSN:2338-7807.
- Pohan, I. S. 2007. **Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan.** Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, Indonesia.
- Priyatno, D. 2011. **Analisis Statistik Data.** Yogyakarta: MediaCom.
- Puspowarsito. 2008. **Metode Penelitian Organisasi; Dengan Aplikasi Program SPSS.** Penerbit Humaniora, Bandung, Indonesia.
- Sanusi, A. 2011. **Metode Penelitian Bisnis.** Salemba Empat, Jakarta, Indonesia
- Siregar, S. 2010. **Statistika Deskriptif untuk Penelitian.** PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, Indonesia.
- Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.** CV. Alfabeta, Bandung, Indonesia.
- Tjiptono, F. & G. Chandra. 2011. **Service, Quality & Satisfaction.** Penerbit Andi, Yogyakarta, Indonesia.
- ..... 2008 . **Strategi Pemasaran.** Edisi Pertama. Penerbit Andi Ofset. Yogyakarta.



Rahim Mosahab Phd, Osman  
Muhamad Profesor, T.  
Ramayah Asosiate  
Profesor.2010. *Service quality,  
customer satisfaction and  
loyalty : A test of mediation.  
International bussiness  
research volume 3 No.4 USM  
Malaysia.Published by  
Canadian center of Sciene  
and Education*

Shoffiyudin As'ad dan  
Noermijati.2013. **Pengaruh  
kualitas pelayanan dan harga  
terhadap kepuasan dan  
loyalitas pelanggan ( studi  
pada pasien rawat inap di  
rumah sakit NU Tuba).**  
Jurnal aplikasi manajemen  
volumeII No.3 ISSN : 1693-  
5241.

Siew- Phaik Loke,Ayankunle  
Adegbite, Hanisah Mat Salim,  
Alan G. Downe.2011.*Service  
quality and  
customersatisfaction in a  
telecommunication service  
provider.International  
Conference on financial  
management Economic  
IPEDR volume 11@IACSIT  
press.Singapore*

Wijayanto, D. 2012. *Pengantar  
Manajemen.* Jakarta:  
Gramedia.