

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA

^{1st} Mita Novitasari, ^{2nd} Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta

Jl. Kramat Pulo GG XXI/E.11 RT009 RW008

Kelurahan Kramat, Kecamatan Senen, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10450

mitanovitasari@gmail.com, yusufsuhardi@stei.ac.id

Abstract - *This research aims to test whether there is an influence on quality of service, facilities, and price to the satisfaction of Patients in the Pavilion of Kartika RSPAD Jakarta.*

This research uses a type of associative research quantitative approach. The data application used is SPSS 25.0. The population of this study is all patients who are hospitalized in pavilion Kartika RSPAD. Research samples for 97 respondents. The sampling techniques used are Purposive sampling techniques. Data collection techniques using the questionnaire method when hospitalized patients. Statistical analysis of the data used is the test coefficient of determination and hypothesis testing.

The results showed that the quality of service has a partial effect on patient satisfaction. Partial facilities have no effect on patient satisfaction. Prices partially affect patient satisfaction. Simultaneously there is influence on the quality of service, facilities, and price of patient satisfaction in the pavilion of Kartika RSPAD.

Keywords: *Quality of service, facilities, price, and patient satisfaction*

Abstrak– Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif pendekatan kuantitatif. Aplikasi olah data yang digunakan adalah SPSS 25.0. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD. Sampel penelitian sebanyak 97 Responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner pasien rawat inap. Analisis statistik data yang digunakan adalah uji koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara simultan terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap kepuasan pasien pada Paviliun Kartika RSPAD.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Kepuasan Pasien*

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit keberadaannya adalah sebagai satu mata rantai utama bagi pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama dalam usaha penyembuhan dan pemulihan. Salah satu langkah yang ditempuh pemerintah untuk mensukseskan program SKN (Sistem Kesehatan Nasional) adalah meningkatkan kuantitas dan kualitas rumah sakit. Sebagai perusahaan jasa, Rumah Sakit harus mampu mengantisipasi setiap perubahan lingkungan

agar dapat bersaing dan bertahan dalam persaingan bisnis jasa kesehatan, serta selalu mengarah ujung tombak pemasarannya, yakni kepuasan konsumen dari segala penawaran yang diberikan dengan tingkat pelayanan tinggi dan memadai

Keberadaan fasilitas kesehatan yang paling utama adalah rumah sakit. Rumah sakit menjadi sangat penting bagi masyarakat di suatu wilayah terutama daerah padat penduduk. Di fasilitas kesehatan tersebutlah masyarakat berharap sembuh dan kembali pulih atas masalah kesehatan yang dialaminya. Namun dalam segi pelayanan, sejumlah rumah sakit terutama yang dikelola oleh pemerintah sering dikeluhkan masyarakat. Seperti RSUD Dr Pirngadi Medan berulang kali menjadi sorotan dan menjadi tajuk utama sejumlah media karena kasus pelayanan buruk rumah sakit masih terus saja terjadi. Pemerintah dan pihak berwenang lainnya terkesan abai dan membiarkan perilaku nakal oknum rumah sakit yang memperlakukan sebagian pasien dengan semena-mena, alhasil hak-hak fundamental pasien yang secara tegas diatur dan dilindungi undang-undang terus terabaikan

Permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan pasien yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa kesehatan seperti Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD. Pembahasan lebih lanjut dilakukan melalui penelitian ini dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD”.

1.1. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah diungkapkan pada latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang di berikan di Paviliun Kartika RSPAD?

1.2. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?

II. KAJIAN LITERATUR

2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh suatu perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggannya atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi dari para pelanggan atas pelayanan yang benar-benar pelanggan telah diterima. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya Moenir (2016 : 26), pada dasarnya setiap

manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia Nambela (2015 : 3).

2.2. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat menunjang dalam usaha memasarkan produk jasa kepada konsumen pengguna jasa. Fasilitas yang baik dan lengkap atau komplit merupakan suatu daya tarik tersendiri bagi konsumen dalam menentukan pilihannya terhadap pembelian suatu jasa. Dan sebaliknya fasilitas yang tidak memadai yang tidak disesuaikan dengan harga mendorong, kearah kegagalan perusahaan karena konsumen dapat mengurungkan niatnya untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Dalam banyak hal, penyediaan sarana dan fasilitas ini memang diperlukan untuk memacu usaha rumah sakit sehingga benar-benar menjadi usaha yang mampu melayani masyarakat luas. Fasilitas-fasilitas tersebut antara lain AC, TV, kulkas, kursi tamu, dan toilet. Menurut Kotler (2015 : 21) mendefinisikan bahwa fasilitas itu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang telah disediakan dari pihak sipenjual untuk mendukung dalam pelayanan konsumen.

2.3. Harga

Menurut Kotler dan Gery Armstrong (2012 : 268), harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Istilah harga digunakan untuk memberikan nilai tukar mata uang yang menunjukkan tinggi rendahnya nilai suatu kualitas barang atau jasa. Dalam ilmu ekonomi harga dapat dikaitkan dengan nilai jual atau beli suatu barang atau jasa.

2.4. Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dan Amstrong (2012 : 108) Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembelian. Bila kinerja produk atau jasa lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Bila prestasi produk atau jasa melebihi harapan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan harapannya Kotler dan Armstrong (2012 : 10)

2.5. Hubungan Antar Variabel

2.5.1. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien. Jika rumah sakit memberikan kualitas pelayanan yang terbaik ditunjukkan dengan bukti langsung (tangibles), pelayanan yang handal (reliability), memiliki daya tanggap (responsiveness), memiliki jaminan pelayanan (assurance), dan empati (emphaty) yang lebih, maka pasien akan merasa puas. Untuk itu rumah sakit harus mampu memahami perilaku pasien dan memberikan kualitas pelayanan yang tepat dan yang sesuai yang diinginkan.

Pelayanan rumah sakit akan berfokus pada pelanggan, pada umumnya harapan dari pelanggan yaitu keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila membeli produk atau jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk atau jasa. Yang jika harapan pelanggan melebihi yang diharapkan maka pelanggan akan merasa amat puas. Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan Lupiyoadi (2013 : 228). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan sesuai yang diharapkan oleh pasien.

Hal ini diperkuat oleh penelitian Syah Syafril (2018), Setyawati, Rifa'I, dkk (2018), Tjintiadewi dan Rahyuda (2018), Roberta S, Dana M dan Sheneeta W White (2015), Kondansi dan Panda (2015), Suyitno (2018), Rosalita dan Purnawati (2018), Rizki W, Sudjiono, dkk (2018). yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.5.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Fasilitas tentunya salah satu pendukung penting untuk alat penunjang rumah sakit dari mulai fasilitas kesehatan yang di gunakan sampai fasilitas umum untuk para pengunjung pasien ataupun keluarga, yang dinilai sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk pemenuhan kepuasan dan kebutuhan tertentu.

Menurut Tjiptono (2014:24). Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bias diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan maka pelanggan akan merasa puas. Hal ini diperkuat oleh penelitian Setyawati, Rifa'I, dkk (2018), Roberta S, Dana M dan Sheneeta W White (2015), Suyitno (2018). yang menyimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.5.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Philip Kotler dan Gery Armstrong (2012 : 268), harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Istilah harga digunakan untuk memberikan nilai tukar mata uang yang menunjukkan tinggi rendahnya nilai suatu kualitas barang atau jasa. Dalam ilmu ekonomi harga dapat dikaitkan dengan nilai jual atau beli suatu barang atau jasa.

Menurut Kotler dan Armstong (2013 : 151), Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan dalam suatu barang dan jasa atau jumlah dari suatu nilai atau unag yang ditukarkan oleh konsumen atas manfaat-manfaat, karna memiliki atau menggunakan produk dan jasa tersebut. Harga dalam bauran pemasaran, disatu sisi dapat menunjukkan pendapatan dan dapat menunjukkan biaya penetapan yang harus diperhitungkan secara matang, karena dalam penetapan suatu harga tidak hanya berpengaruh terhadap penjualan produk atau jasa di pasar, yang akan pada akhirnya berdampak pada kepuasan konsumen atua kelangsungan hidup perusahaan secara keseluruhan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Syah Syafril (2018), Setyawati, Rifa'I, dkk (2018), Tjintiadewi dan Rahyuda (2018), Suyitno (2018). yang menyimpulkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.5.4. Pengaruh kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas layanan yang diberiakn oleh rumah sakit sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien. Jika rumah sakit memberikan kualitas pelayanan yang terbaik ditunjukkan dengan bukti langsung (*tangibles*), pelayanan yang handal (*reliability*), memiliki daya tanggap (*responsiveness*), memiliki jaminan pelayanan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) yang lebih, maka pasien akan merasa puas. Untuk itu rumah sakit harus mampu memahami perilaku pasien dan memberikan kualitas pelayanan yang tepat dan yang sesuai yang diinginkan. Pada umumnya pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Kotler (2013 : 99), Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis dan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, maupun lingkungan yang akan memenuhi harapan. Tjiptono (2013 : 100) menjelaskan bahwa jika suatu jasa yang diterima

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA

atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut Tjiptono (2014 : 24) mengemukakan fasilitas adalah sumber daya yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, tidak dapat dicium, dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan, pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk suatu kualitas pelayanan.

Menurut Youti (2010) Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun industry. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia dilingkungan maupun didalam perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas.

Penetapan harga menurut Adrian Payne yang dikutip dari buku Lupiyoadi (2013), yaitu survival, merupakan suatu usaha untuk tidak melaksanakan tindakan-tindakan untuk meningkatkan profit ketika perusahaan sedang dalam kondisi pasar yang tidak menguntungkan.usaha tersebut cenderung dilakukan untuk bertahan, profit maximization, penentuan harga bertujuan untuk memaksimalkan profit dalam periode tertentu, sales maximization, penentuan harga bertujuan untuk membangun pangsa pasar (market share) dengan melakukan penjualan pada harga awal yang merugikan, prestige tujuan penentuan harga adalah untuk mempromosikan jasa perusahaan tersebut sebagai jasa yang eksklusif dan, Roi tujuan penentuan harga didasarkan atas pencapaian Return of Investment yang diinginkan.

Kertajaya (2012 : 40) mengungkapkan bahwa indikator penilaian harga dapat dilihat 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. Hal ini diperkuat oleh penelitian Setyawati, Rifa'I, dkk (2018), Suyitno (2018). yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.6. Pengembangan Hipotesis

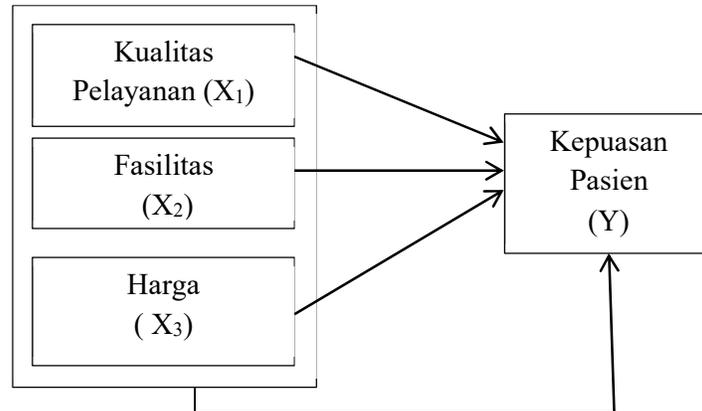
Pengaruh hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto.
- H2 : Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto.
- H3 : Harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto.
- H4 : Kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD Gatot Soebroto.

2.7. Kerangka Konseptual Penelitian

Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga merupakan tingkat kepuasan setiap pelanggan, artinya semakin berkualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga yang di rasakan baik oleh pasien maka kepuasan pasien akan meningkat pada rumah sakit tersebut.

Kerangka konseptual penelitian merupakan penyusunan paradigma penelitian dalam skripsi mengenai konsep yang diangkat oleh penulis yang berisi tentang variabel bebas (independen). Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis mengangkat dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Paviliun Kartika”. Paradigma penelitian yang digunakan oleh penulis dapat dijelaskan dalam bagan sebagai berikut.



Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual

III. METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu strategi penelitian asosiatif dengan metode kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. Menurut Sugiyono (2016:12) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan bagaimana pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X₁), Fasilitas (X₂), dan Harga (X₃) terhadap kepuasan pasien (Y) yang merupakan variabel terikat.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang menggunakan metode pembayaran non asuransi (tunai) di Paviliun Kartika RSPAD pada bulan desember 2019.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan di pergunakan dalam penelitian di gunakan rumus slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots \dots \dots (3.1)$$

- n = Ukuran Sampel
- N = Populasi
- e = Taraf nyata atau batas kesalaham

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan metode arikunto apabila objeknya besar melebihi 100 dapat di ambil antara 10%, 15%, 20%, 25% atau lebih. Setidaknya dilihat dari kemampuan penelitian dilihat dari waktu, tenaga, dan dana. Penulis menggunakan tingkat kesalahan 10% karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100% makin besar tingkat kesalahan maka makin sedikit ukuran sampel.

$$n = \frac{620}{1+(620 \cdot 0,01^2)} = 86,11 = 86$$

3.3. Metoda Analisis Data

3.3.1. Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2017:244) mengemukakan bahwa analisis data adalah salah satu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Data diolah dengan bantuan komputer menggunakan excel dan dilanjutkan dengan aplikasi SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*) 25.0 dan cara penyajian dengan menggunakan tabulasi.

3.3.2. Statistik Deskriptif

Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2017:147). Statistik Deskriptif itu sendiri terdiri dari penyajian data demografi responden penelitian, seperti jenis kelamin, umu pendidikan terakhir dan lama pengalaman bekerja melalui table, diagram lingkaran, grafik.

3.3.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual memiliki distribusi normal. Penyebab terjadinya kasus normalitas umumnya dikarenakan:

- Terdapat data residual model regresi dengan nilai yang jauh dari himpunan data sehingga penyebaran data menjadi tidak normal.
- Terdapat kondisi alam dari data yang pada dasarnya tidak berdistribusi normal.

Uji Normalitas data dilakukan dengan menggunakan *Test Kolmogorov, Smirnov*.

Dasar uji K-S adalah:

- a. Angka signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal
- b. Angka signifikansi $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Jika variabel Independen memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 10% (0,01) dan memiliki nilai *Variance Inflation Factor (VIP)* kurang dari 10, maka model regresi tersebut bebas dari masalah multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastistas

Uji Heteroskedastistas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan *residual* satu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik yaitu bila tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika signifikan t dari hasil meregresi nilai absolute residual terhadap variabel bebas lebih dari 0,05 maka model regresi tidak mengandung heteroskedastistas.

3.6.4 Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t-Test)

Uji statistik t ini untuk menguji keberhasilan koefisien regresi secara parsial. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) dengan membandingkan antara nilai t hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai t tabel dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$) ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu sebagai berikut:

- a. Jika t hitung lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikan ($Sig < 0,05$), maka secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika t hitung lebih kecil dari t tabel ($t_{hitung} < t_{tabel}$) atau probabilitas lebih besar dari tingkat signifikan ($Sig > 0,05$), maka secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

2. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji statistik ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antar variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh tersebut memiliki tingkat signifikan pada α 5%

- a. Jika F hitung lebih besar dari F tabel ($F_{hitung} > F_{tabel}$) atau probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikan ($Sig < 0,05$), maka secara simultan variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen
- b. Jika F hitung lebih kecil dari F tabel ($F_{hitung} < F_{tabel}$) atau probabilitas lebih besar dari tingkat signifikan ($Sig > 0,05$), maka secara simultan variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (r^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai r^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel independent (Ghozali, 2016). Uji determinasi digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

RSPAD Gatot Soebroto Puskesmas merupakan rumah sakit tentara Belanda, dikenal dengan *groot militaire hospital welterveden*. Kemudian pada tanggal 8 Maret 1942 RSPAD Gatot Soebroto pernah menjadi rumah sakit militer Angkatan Darat Jepang dan diberi nama rikugun byoin. Sejak kemerdekaan 17 Agustus 1945 dikuasai oleh tentara KNIL dan namanya diubah menjadi *militaire geneeskundige dienst* yang dikenal dengan nama "*leger hospital Batavia*".

Pada tanggal 26 Juli 1950 diserahkan kepada Djawatan Kesehatan Angkatan Darat menjadi rumah sakit tentara pusat. Moment bersejarah ini selanjutnya diperingati sebagai hari jadi RSPAD Gatot Soebroto. Mengingat jasa-jasa Letnan Jenderal Gatot Soebroto yang memberikan segala-galanya bagi RSPAD agar menjadi kebanggaan prajurit dan upaya meningkatkan kesejahteraan prajurit angkatan darat maka dipakailah nama Gatot Soebroto dibelakang nama Rumah Sakit Angkatan Darat sampai saat ini.

RSPAD Gatot Soebroto sendiri mempunyai unit khusus pelayanan masyarakat umum yang diberi nama Yanmasum Paviliun RSPAD Gatot Soebroto. Yanmasum Paviliun terdiri dari Paviliun Kartika dan Paviliun Dr. R. Darmawan PS yang mengemban tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum. Pada tahun 1964, atas

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA

prakarsa Menpangad Jenderal TNI Ahmad Yani, mulai dibangun gedung “Paviliun A” (sekarang Paviliun Dr. R. Darmawan PS), dengan luas lahan ± 980.488. semula gedung Paviliun A ini digunakan untuk perawatan Perwira Tinggi, dan pada saat itu telah dirawat pula Presiden RI pertama Ir. Soekarno.

4.2. Deskripsi Responden

4.2.1. Deskripsi Responden

Data penelitian ini diperoleh dari pengisian kuesioner oleh pasien rawat inap di RS Paviliun Kartika RSPAD sebanyak 97 Responden. Deskripsi responden berdasarkan usia, jenis kelamin, jaminan biaya, dan pekerjaan.

4.2.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden berdasarkan jenis pasien yang di rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.1 Hasil Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
Laki-laki	26	26,80%
Perempuan	71	73,20%
Total	97	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2019.

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden jenis kelamin perempuan memiliki persentase yaitu sebesar 73,20%, sedangkan responden dengan jenis kelamin laki- laki memiliki persentase 26,80%. Alasannya karna sebagian dokter spesialis kandungan dan kencantikam sudah dikenal di kalangan perempuan Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

4.2.2 Data responden berdasarkan usia

Karakteristik Responden berdasarkan usia pasien yang di rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.2 Hasil Distribusi Frekuensi Usia

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentasi
15-30	77	79,38%
30-40	14	14,43%
>40	6	6,19%
Total	97	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2019.

Berdasarkan data yang diperoleh, dari total keseluruhan 97 responden terdapat 77 responden yang berusia 15-30 tahun dengan presentase 79,38% , 14 orang berusia 30-40 tahun dengan presentase 14,43%, dan 6 orang lainnya berusia >40 tahun dengan presentase dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh pasien di RS Paviliun Kartika dengan usia 15-30 dikarenakan fasilitas dan dokter sudah di kenal baik sampai kalangan usia muda. Karakteristik responden berdasarkan Usia.

4.2.3 Data responden berdasarkan Jaminan Biaya

Karakteristik Responden berdasarkan jaminan biaya pasien yang di rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.3 Hasil Distribusi Frekuensi Jaminan Biaya

Jaminan Biaya	Frekuensi	Presentasi
Tunai	49	50,52%
Jaminan/Asuransi	48	49,48%
Total	97	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2019.

Berdasarkan data yang diperoleh, dari total keseluruhan 97 responden, yang menggunakan jaminan tunai sebanyak 49 responden dengan presentase 50,52% sedangkan pasien yang menggunakan jaminan/asuransi sebanyak 48 responden dengan presentase 49,48% dapat disimpulkan sebagian besar responden yang menggunakan jaminan tunai memiliki presentase lebih tinggi 50,52%, pasien lebih memilih menggunakan tunai dikarenakan lebih cepat untuk pelayanan administrasi dibandingkan menggunakan jaminan/asuransi.

4.2.4 Data responden berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan pasien yang di rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.4 Hasil Distribusi Frekuensi Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentasi
Pelajar/Mahasiswa	24	24,74%
PNS/BUMN	8	8,25%
Karyawan Swasta	51	52,58%
TNI	4	4,12%
Lain-Lain	10	10,31
Total	97	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2019.

Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan karyawan swasta memiliki persentase lebih besar yaitu 51 orang (52,58%), dibandingkan responden pelajar/mahasiswa 21 orang (24,74%) Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden karyawan swasta, sebagian besar pasien paviliun kartika yaitu pasien dengan jaminan tunai dan lebih dominan pasien yang brobat di paviliun kartika bekerja sebagai karyawan swasta, pasien yang berkunjung menilai untuk berobat dengan jaminan tunai karena pelayanan yang cepat dan tidak mengganggu waktu kerja mereka.

4.3 Uji Instrumen Data

Uji Instrumen data bertujuan untuk mengetahui apakah suatu pertanyaan yang diajukan valid atau layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk membandingkan r-Hitung dengan r-Tabel (r pearson product moment), dengan kriteria jika pengujian r-Hitung > r-Tabel maka alat ukur tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya jika r-Hitung < r-Tabel maka alat ukur tersebut dinyatakan

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA

tidak valid. Untuk uji validitas dengan 97 responden digunakan maka nilai signifikansi sebesar 0.200, dan berikut hasil perhitungan uji validitas menggunakan SPSS Versi 25.

a. Variabel X₁

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel X₁

Pernyataan	Nilai r-Tabel	Nilai r-Hitung	Keterangan
1	0.200	0.779	VALID
2	0.200	0.797	VALID
3	0.200	0.763	VALID
4	0.200	0.703	VALID
5	0.200	0.684	VALID
6	0.200	0.780	VALID
7	0.200	0.746	VALID
8	0.200	0.600	VALID
9	0.200	0,565	VALID

Sumber: SPSS versi 25.0, data diolah 2019.

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS 25, bahwa seluruh instrument dari variabel kualitas produk (X₁) adalah valid dari 97 responden sebagai uji validitas adalah lebih besar dari 0,200 sehingga nilai r hitung > r tabel adalah terpenuhi.

b. Variabel X₂

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel X₂

Pernyataan	Nilai r-Tabel	Nilai r-Hitung	Keterangan
1	0.200	0.770	VALID
2	0.200	0,815	VALID
3	0.200	0.726	VALID
4	0.200	0.825	VALID
5	0.200	0.779	VALID
6	0.200	0.584	VALID

Sumber: SPSS versi 25.0, data diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.6 yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS 25, bahwa seluruh instrument dari variabel Fasilitas (X₂) adalah valid karena nilai r hitung > r tabel adalah terpenuhi.

c. Variable X₃

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X₃

Pernyataan	Nilai r-Tabel	Nilai r-Hitung	Keterangan
1	0.200	0.851	VALID
2	0.200	0,770	VALID
3	0.200	0.812	VALID
4	0.200	0.813	VALID

Sumber: SPSS versi 25.0, data diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.7 yang disajikan pada *kolom Corrected Item- Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS 25, bahwa seluruh instrument dari variabel Harga (X₃) adalah valid karena nilai r hitung > r tabel adalah terpenuhi.

d. Variable Y

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Pernyataan	Nilai r-Tabel	Nilai r-Hitung	Keterangan
1	0.200	0.831	VALID
2	0.200	0,798	VALID
3	0.200	0.768	VALID
4	0.200	0.848	VALID
5	0.200	0.788	VALID

Sumber: SPSS versi 25.0, data diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.8 yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS 25, bahwa seluruh instrument dari variabel Kepuasan (Y) adalah valid karena nilai r hitung > r tabel adalah terpenuhi.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji realibilitas bertujuan untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan bila alat pengukur tersebut digunakan berkali-kali untuk mengukur gejala yang sama. Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang atas pertanyaan yang disampaikan konsisten dari waktu ke waktu. Dikatakan handal (*reliabel*) jika memiliki koefisien keandalan atau *cronbach's alpha* sebesar 0,60 atau lebih.

Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	Nilai r Alpha	r kritis	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan(X1)	0, 879	0, 60	Reliabel
2	Fasilitas (X2)	0, 842	0, 60	Reliabel
3	Harga (X3)	0, 824	0, 60	Reliabel
4	Kepuasan(Y)	0, 866	0, 60	Reliabel

Sumber: SPSS versi 25.0, data diolah 2019.

Data diatas menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* yang tertera dalam tabel *Reability Statistic* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 25, untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrument penelitian ini handal (reliabel).

4.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah suatu data yang diperoleh dapat diuji atau tidak

4.4.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan metode Uji *One Sample Kolmogorov smirnov* dan grafik normal P-P Plot of *regression standardized residual*, dengan tujuan untuk menentukan metode statistic yang akan digunakan dalam analisa. Adapun kriteria pengujian grafik P-Plot of *regression standardized residual* terdistribusi normal jika titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Hasil uji normalitas data disajikan gambar grafik 4. Sebagai berikut.

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	Statistic	Df	Sig
1	Kualitas Pelayanan(X1)	116	97	0.002
2	Fasilitas (X2)	131	97	0.000

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA

3	Harga (X3)	123	97	0.001
4	Kepuasan(Y)	109	97	0.006

4.4.2 Hasil Uji Multikolineritas

Uji Multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan nilai *tolerance* lebih dari 10% (0,10) dan memiliki *Variance Inflation Factor (VIF)* kurang dari 10, maka model regresi tersebut terbebas dari masalah *Multikolineritas*.

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolineritas

Sumber: SPSS versi 25.0, data diolah 2019.

No	Variabel	Tollerance	VIF	Keterangan
1	Kualitas Produk (X1)	0,465	2.149	Tidak Terjadi Multikolinearitas
2	Harga (X2)	0,390	2.566	Tidak Terjadi Multikolinearitas
3	Promosi (X3)	0,472	2.117	Tidak Terjadi Multikolinearitas

4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedasitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varians dan residual dalam model regresi yang digunakan. Asumsi pada heteroskedastisitas adalah apabila variasi pada factor-faktor pengganggu selama sama pada data yang diamati dengan data pengamat lainnya, jika hal tersebut terpenuhi maka variasi pengganggu di kelompok data tersebut bersifat homoskedastik, dan jika sebaliknya maka bersifat heteroskedastik. Hasil uji ini dapat diketahui dengan mengetahui nilai signifikansi, apabila lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan maka tidak akan terjadi heteroskedasitas, berikut hasil tabel uji heteroskedasitas.

Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Beta	T	Sig
1	Kualitas Pelayanan(X1)	-	2.255	0.026
2	Fasilitas (X2)	0.014	0.092	0.927
3	Harga (X3)	0.096	.0596	0.552
4	Kepuasan(Y)	-0.298	-2.030	0.045

Sumber : SPSS versi 25.0, data diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.12 Dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga memiliki nilai signifikansi di atas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam seluruh variabel dalam penelitian ini tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

4.5 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial maupun simultan. Dalam menguji pengaruh antara variabel bebas dan terikat secara parsial, dilihat dari *significance t* dibandingkan dengan taraf nyata α ($5\%=0,05$). Kriteria pengujiannya :

1. Ho ditolak, jika *significance t* $\leq 0,05$ dan
2. Ho diterima, jika *significance t* $\geq 0,05$

4.5.1 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Tabel 4.13 Hasil Uji t

No	Variabel	Beta	T	Sig
1	Kualitas Pelayanan(X1)	-	1,416	0,160

2	Fasilitas (X2)	0,346	3,709	0,000
3	Harga (X3)	0,155	1,515	0,133
4	Kepuasan(Y)	0,387	4,180	0,000

Sumber : SPSS versi 25.0, data diolah 2019.

a. Pengaruh X_1 Terhadap Y

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS Versi 25 diperoleh *significance t* sebesar 0,000, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai *significance t* lebih kecil dari taraf nyata α (5%) atau $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial dikatakan signifikan. Hasil pengujian ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan menjadi bahan pertimbangan terhadap pelayanan rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD.

b. Pengaruh X_2 Terhadap Y

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS Versi 25 diperoleh *significance t* sebesar 0,133, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak karena nilai *significance t* lebih kecil dari taraf nyata α (5%) atau $0,133 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien secara parsial dikatakan tidak signifikan. Hasil pengujian ini dapat diartikan bahwa fasilitas menjadi bahan pertimbangan terhadap pelayanan rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD.

c. Pengaruh X_3 Terhadap Y

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS Versi 25 diperoleh *significance t* sebesar 0,000, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai *significance t* lebih kecil dari taraf nyata α (5%) atau $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh harga terhadap kepuasan pasien secara parsial dikatakan signifikan. Hasil pengujian ini dapat diartikan bahwa harga menjadi bahan pertimbangan terhadap pelayanan rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD.

4.5.2 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji-F)

Tabel 4.14 Pengujian Hipotesis Secara Simultan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	479,254	3	159,751	51,132	,000 ^b
Residual	290,560	93	3,124		
Total	769,814	96			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, KualitasPelayanan, Fasilitas

Sumber : SPSS versi 25.0, data diolah 2019.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 25 diperoleh nilai *significance F* sebesar 0,000, kesimpulannya H_0 ditolak sehingga H_a diterima karena nilai *significance F* lebih kecil dari taraf nyata α (5%) atau $0,000 < 0,05$ berarti secara simultan nilai KD_{123} dapat dipakai untuk menjelaskan pengaruh perubahan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian ini dapat diartikan bahwa secara simultan peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pasien akan berdampak signifikan pada peningkatan pelayanan.

4.5.3 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (r^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA**

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,789 ^a	,623	,610	1,76757	,623	51,132	3	93	,000

Sumber : SPSS versi 25.0, data diolah 2019.

Dalam penelitian ini nilai r square pada tabel diatas besarnya 0,623, hal ini menunjukkan bahwa proporsi pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien di RSPAD Gatot Subroto sebesar 62%. Artinya, kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien RSPAD gatot Subroto memiliki proporsi pengaruh sebesar 62%, sedangkan sisanya yaitu 38% (100%-62%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil; pengujian regresi linear diatas maka dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Pasien} = 2,239 + 0,219 X_1 + 0,136 X_2 + 0,436 X_3 + e$$

4.6 Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa:

- a. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan menemukan terdapat pengaruh positif pada variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD. Sesuai dengan pelayanan yang di berikan perawat dengan dokter kepada pasien dalam melayani selama dalam masa perawatan di Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD.
- b. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan menemukan terdapat pengaruh signifikan pada variabel fasilitas (X_2) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suyitno (2018) bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.
- c. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan menemukan terdapat pengaruh positif pada variabel harga (X_3) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD.
- d. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan menemukan terdapat pengaruh signifikan pada variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan harga (X_3) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyawati (2018) bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya,

adapun yang bisa disimpulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Paviliun Kartika RSPAD sebesar 28,88%. Hasil pengujian hipotesis secara parsial, Kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai signifikan t sebesar

0,000<0,05 sehingga H_0 ditolak H_a diterima, karena lebih kecil dari taraf nyata $\alpha=5\%$. Hal ini membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien sebesar 24,03%. Hasil pengujian hipotesis secara parsial, Fasilitas (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai signifikan t sebesar 0,133<0,05 sehingga H_0 diterima H_a ditolak, karena lebih besar dari taraf nyata $\alpha=5\%$. Hal ini membuktikan bahwa secara parsial tidak berpengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pasien.
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan pasien 58,40%. Hasil pengujian hipotesis secara parsial, harga (X_3) terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai signifikan sebesar 0,000<0,05 sehingga H_0 ditolak H_a diterima, karena lebih kecil dari taraf nyata $\alpha=5\%$. Hal ini membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien konsumen sebesar 62,3%. Hasil signifikan F variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan harga (X_3) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 0,000<0,05. Sehingga H_0 ditolak H_a diterima, karena lebih kecil dari taraf nyata $\alpha = 5\%$ maka dinyatakan berpengaruh.

5.2. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan beberapa saran untuk perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk variabel kualitas pelayanan, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, hendaknya Paviliun Kartika RSPAD sedapat mungkin meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Untuk variabel persepsi fasilitas, tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, hendaknya Paviliun Kartika RSPAD harus memperhatikan fasilitas rumah sakit dan fasilitas fisik rumah sakit, meliputi kebersihan dan penunjang pelayanan untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien.
3. Untuk variabel harga, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, hendaknya Paviliun Kartika RSPAD tetap memperhatikan penetapan tarif biaya rumah sakit dikarenakan masih banyak pesaing rumah sakit lainnya.

DAFTAR REFERENSI

- Adi Saputra Angga. 2018. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* April (2018) ISSN 2477-3166.
- Aminah, Cahyono, dan Herlambang. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Serta Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* Vol.7 No.2 ISSN : 2541 – 2566 Desember 2017.
- Anastasia, dkk. 2013. *Pelanggan Puas Tak Cukup*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gandung Satriyono, D. K. 2018. Pengaruh Kepuasan Pasien Pada Kualitas Layanan Rawat Inap Terhadap Niat Discharge Against Medical Advice (DAMA) (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah Pare Kabupaten Kediri). *Jurnal Ekonika*, 3(2), 136–153.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS20*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kondansi dan Panda, Pelanggan Merasakan Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Loyalitas Dalam Kesehatan Swasta India Dalam Lingkungan Fisik Mengacu Pada Fasilitas Fisik, Infrastruktur, Fungsi Rumah Sakit, Medis Peralatan, Perangkat Dan Instrumen, Penampilan Staf Medis, dll. *International Journal Of Health Care Quality Assurance* Vol.28, Issue:5 pp,452-467 ISSN 0952 – 6862.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 2*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2013. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 2 Edisi 8 Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin L. Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 edisi 2 Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin L. Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi XIII. Jilid 1. (Ahli bahasa Bob, S). Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kertajaya, Hermawan. 2012. *Connect! Surfingnew Wave Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Permana AW, Suardika N, Sujana W, Yuesti A. 2019. Publisher : Manuscript central Analysis of Service Quality and Value Effect on Patient Satisfaction and Its Effect on Loyalty of Hospital Patients in Hospital and Children of Pucuk Permata Hati, *International Journal of Contemporary Research and Review*. (2019);10:21255-21266.
- Randy Pelle. Analisis Mutu Layanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. 2013. *Jurnal Elektronik*, ISSN 2303-1174.
- Putri dan kartika, Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina, *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis* Vol.2, No.1, Februari 2017 : 1-12 ISSN 2527-7502.
- Riski W Ferry, Sudjiono, dan Arifin Moehammad, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *Jurnal JIMEK* Vol.1, No. 2 Desember 2018, ISSN : 2621-2374,
- Rohman, Abd, Sasmito, Cahyo, Rifa’I, Muhammad. 2016. Manajemen Strategi SKPD dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Terbaik Dinas Sosial Kabupaten Malang. *Jurnal Reformasi* Vol.6 No.2 (2016) ISSN 2088-7469.
- Roberta S, dana M dan Shaneeta W White, Presepsi Pasien Menganalisis Kualitas Pasien Survei Kepuasan, *Jurnal internasional operasi & Produksi Management*, Vol. 35 ISSN 8 pp. 1158 - 1181, ISSN : 0144 – 3577
- Rosalita dan Purnawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSU Husadha Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 5, 2018: 2442-2469 ISSN : 2302-8912 .
- Sangdji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Setyawati, Rifa’I, dan Sasmito, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien, *MADANI Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan* Vol 10 No. 2 (2018); e-ISSN 2620-8857; p-ISSN 2085-143X.

- Steffi Mongkaren. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. 2013. *Jurnal Emba* Vol.1, No.5 Desember 2013, hal 493-503 ISSN 2303 – 1174.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Suyitno, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Of Applied Bussines Administration* Vol 02, No 1, Maret 2018, hlm 129-146, e-ISSN: 2548-9909
- Syah Syafril , Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Haji Medan, *Jurnal Warta Edisi: 48* April 2016 ISSN : 1829-7463.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian.* Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2015. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wahyu Agus Permana, Suardika Nengah, Sujanan Wayan dan Yuesti Anik, Analisis Kualitas Layanan, Nilai Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Dan Anak Pucuk Permata Hati. 2019. *International Jurnal Of Cotemporary Research and Review* Vol. 10, No. 02, February 2019, ISSN 0976 – 4852.