

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TARIF DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT HAJI SURABAYA

Arika Dewi Rahmawati

arika.dewi789@gmail.com

Hendri Soekotjo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aims to examine and analyze the influence of service quality on outpatient satisfaction, the influence of the room rates on outpatient satisfaction and the influence of facilities on patient satisfaction inpatient. The population is outpatient at Haji General Hospital Surabaya which is a company that engaged in health services. The sampling using sampling accidental method through the purposive sampling technique with Slovin formula obtained the sample as much as 100 respondents. The data collection was done through questionnaires. The data analysis in this research that been used is multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 23. The result of this research found that the service quality have positive and significant influence to the satisfaction of outpatient, room rate have positive and significant influence to the satisfaction of outpatient and the facility have positive and significant influence to outpatient satisfaction.

Keywords: service quality, room rate, facilities and patient satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh tarif terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Populasi adalah pasien rawat inap pada instansi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode sampling accidental melalui teknik purposive sampling dengan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner dan analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 23. Hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rawat inap, tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rawat inap dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rawat inap.

Kata Kunci: kualitas layanan, tarif, fasilitas, dan kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional (Manurung, 2012:41). Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap Rumah Sakit harus mampu memenuhi kepuasan pasiennya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pasien dapat dipenuhi Rumah Sakit salah satunya melalui pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa Perhotelan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik.

Pihak Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang tarif pelayanannya. Tarif yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai di mata konsumen, karena tarif yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain. Rumah Sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat, Khususnya masyarakat menengah ke atas. Karena itu tarif yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Apabila tarif yang ditentukan terlalu mahal maka banyak pasien yang akan mengeluh. Tarif yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh rumah sakit maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Selain kualitas layanan dan tarif, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh rumah sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu rumah sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pasien. Pasien akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan. Peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pasien mengenai kepuasan yang dirasakan (Lupiyoadi, 2013: 105). Kepuasan pasien merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pasien dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus di penuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pasien. Apabila pasien merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Pasien yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain (Lupiyoadi, 2013: 121). Namun apabila pasien tidak merasa puas maka sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu pasien juga mungkin akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang justru dapat menimbulkan citra buruk di mata pasien.

Rumah Sakit Haji Surabaya salah satu rumah sakit yang memiliki peranan penting yaitu mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja rumah sakit agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat 2015.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut : (1) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya? (2) Apakah tarif berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya? (3) Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya? Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan peneliti diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya (2) Untuk menganalisis pengaruh tarif terhadap kepuasan pelanggan rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya (3) Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya.

TINJAUAN TEORITIS

Kualitas Layanan

Tjiptono (2009: 102) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Christina (2011:77) mendefinisikan kualitas layanan sebagai refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Tarif

Tarif merupakan aspek pertama yang perlu diperhatikan oleh penjual dalam usaha memasarkan produknya, dan dari segi pembeli tarif merupakan salah satu aspek yang ikut menentukan pilihan apakah jadi membeli atau tidak. Untuk menetapkan tingkat tarif suatu barang biasanya dilakukan uji pasar, artinya tarif yang akan ditetapkan itu dapat diterima atau tidak oleh pasien. Jika tidak dapat diterima maka dapat segera dilakukan perubahan tarif tersebut.

Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2009: 181). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Kepuasan Pelanggan

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau instansi, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pasien mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan yang sesungguhnya dirasakan pasien sebenarnya adalah persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas tersebut. Di dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dan fasilitas, pasien akan menilai berbagai atribut (dimensi kualitas pelayanan dan fasilitas). Pada dasarnya tujuan dari rumah sakit adalah untuk menciptakan kepuasan pasien. Terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat antara lain hubungan yang harmonis antara pasien dan rumah sakit yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan atau rumah sakit.

Hipotesis

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2008: 137) salah satu faktor yang mendorong kepuasan konsumen adalah kualitas layanan. Kualitas layanan dari perusahaan yang baik atau sesuai dengan harapan konsumen dapat membuat konsumen merasa puas. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kepuasan konsumen merupakan aspek yang sangat penting yang perlu diperhatikan, memuaskan konsumen berarti harus memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dengan demikian, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alinaung dan Ogi (2016) dan Surydana (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kelangsungan hidup pada perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dipersepsikan maka semakin besar kepuasan pelanggan. Dari uraian tersebut di atas maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₁ : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya.

Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kertajaya (2010: 88) 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.

Dengan demikian, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alinaung dan Ogi (2016) dan Supriyanto, (2012) yang menyatakan bahwa tarif atau harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. 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. Dari uraian tersebut di atas maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₂ : Tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Kertajaya (2010: 93) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembeliannya.

Dengan demikian, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyanto, (2012) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan Raharjani (2005) menyimpulkan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian. Dari uraian tersebut di atas maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₃: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian

Jenis penelitian menggunakan kuantitatif dengan metode kausal komparatif (*causal comparative research*), yaitu jenis penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih atau menyatakan adanya pengaruh kualitas layanan, tarif kamar dan fasilitas terhadap kepuasan. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Populasi adalah kelompok subjek atau objek yang memiliki ciri-ciri atau karakteristik-karakteristik tertentu yang berbeda dengan kelompok subjek atau objek yang lain (Sumarsono, 2010: 44). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien umum rawat inap dan keluarga pasien pada Rumah Sakit Haji Surabaya.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan dengan *sampling accidental*. Menurut Sugiyono (2007: 84) teknik pengambilan *sampling accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data subjek, yaitu jenis data penelitian berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian (responden). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : (1) Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden secara langsung dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. (2) Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan dan internet yang berhubungan dengan judul penelitian.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini digunakan berbagai variabel yang digunakan untuk melakukan analisis data. Variabel tersebut terdiri dari variabel dependen, variabel independen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan (KL), Tarif (T) dan Fasilitas (F), variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (KP).

Kualitas Layanan (KL)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011 : 121). Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan indikator sebagai berikut :a) Keandalan (*Reliability*) b) Daya Tanggap (*Responsiveness*) c) Jaminan (*Assurance*) d) Empati (*Emphaty*) e) Tampilan atau bukti fisik (*Tangibles*)

Tarif (T)

Tarif adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Dengan indikator sebagai berikut : a) Perbandingan tarif yang ditetapkan dengan rumah sakit lain. b) Kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diberikan. c) Keterjangkauan tarif oleh pasien. d) Daya saing tarif

Fasilitas (F)

Menurut Kotler dan Keller (2009: 154), fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak rumah sakit untuk mendukung kenyamanan pasien. Fasilitas juga dapat didefinisikan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan rumah sakit, dengan indikator sebagai berikut : (a) Peralatan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan anda (b) Ruang kamar mandi yang bersih (c) Ruang kamar pasien nyaman (d) Tersedianya sarana umum seperti tempat parkir, toilet, ruang tunggu, dan lain-lain

Kepuasan Pelanggan (KP)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dari kualitas yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan Berikut ini indikator-indikator lain sebagai berikut : (a) Kesesuaian harapan (b) Persepsi kinerja (c) Penilaian pelanggan (d) Akses transaksi (e) Keakuratan

Teknik Analisis Data

Metode analisis data bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen secara signifikan dan apakah variabel moderating memperkuat atau memperlemah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengujian regresi berganda. Pengujian regresi berganda dilakukan setelah model dari penelitian ini memenuhi syarat-syarat lolos dari asumsi klasik.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan atas item-item pernyataan pada kuesioner yaitu dengan jalan menghitung koefisien korelasi dari tiap-tiap pernyataan dengan skor total yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan angka kritis $r_{\text{product moment}}$. Tujuan dari uji validitas data adalah untuk melihat apakah variabel atau pernyataan yang diajukan mewakili segala informasi yang seharusnya diukur atau validitas menyangkut kemampuan suatu pernyataan atau variabel dalam mengukur apa yang harus diukur.

Menurut Santoso (2009: 277) Dasar pengambilan keputusan, yaitu sebagai berikut: a) Jika r_{hasil} positif, serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, maka hal ini berarti bahwa butir atau item pernyataan tersebut valid. b) Jika r_{hasil} negatif, dan $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$ maka hal ini berarti bahwa butir atau item pernyataan tersebut tidak valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2010: 132) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan one shot atau pengukuran sekali saja, disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban dan uji statistic *Cronbach Alpha* (a). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghazali (2010: 135) untuk menguji model pengaruh dan hubungan variabel bebas yang lebih dari dua variabel terdapat variabel tergantung digunakan persamaan analisis regresi berganda. Persamaan regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\text{KPRI} = \alpha + \beta_1\text{KL} + \beta_2\text{T} + \beta_3\text{F} + e$$

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan suatu alat uji yang digunakan untuk menguji apakah dari variabel-variabel yang digunakan dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal, dapat diuji dengan metode *Kolmogorov Smirnov* maupun pendekatan grafik. Menurut Santoso, (2009: 214) dasar pengambilan keputusan, yaitu sebagai berikut: (1) Nilai Probabilitas $> 0,05$, maka hal ini berarti bahwa data tersebut berdistribusi normal. (2) Nilai Probabilitas $< 0,05$, maka hal ini berarti bahwa data tersebut tidak berdistribusi normal.

Pendekatan kedua yang dipakai untuk menilai normalitas data dengan pendekatan grafik, yaitu grafik *Normal P-P Plot of regression standard*, dengan pengujian ini disyaratkan bahwa distribusi data penelitian harus mengikuti garis diagonal antara 0 dan pertemuan sumbu X dan Y.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Menurut Santoso, (2009 : 206) deteksi tidak adanya multikolinieritas adalah a) Mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10. b) Mempunyai angka *tolerance* mendekati 1.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual (kesalahan pengganggu) satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pendeteksian adanya heteroskedastisitas menurut Santoso (2009: 210), jika sebaran titik-titik berada di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Goodness of Fit

Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F)

Uji kelayakan model dalam penelitian ini menggunakan uji F yaitu untuk menguji variabel kualitas layanan, tarif dan fasilitas layak atau tidak digunakan dalam model penelitian. Adapun prosedur pengujian yang digunakan, sebagai berikut : a) Jika Sig F $> 0,05$, menunjukkan variabel kualitas layanan, tarif dan fasilitas tidak layak digunakan dalam model penelitian. b) Jika Sig F $< 0,05$, menunjukkan variabel kualitas layanan, tarif dan fasilitas layak digunakan dalam model penelitian.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen.

Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel kualitas layanan, tarif dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya. Adapun kriteria pengujian yang digunakan, sebagai berikut: a) Jika nilai signifikan uji t > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti Kualitas Layanan (KL), Tarif (T) dan Fasilitas (F) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya (KP). b) Jika nilai signifikan uji t < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti Kualitas Layanan (KL), Tarif (T) dan Fasilitas (F) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya (KP)

Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Analisis koefisien determinasi parsial dinyatakan oleh besarnya kuadrat koefisien parsial atau dengan kata lain r^2 = koefisien determinasi parsial. Nilai r^2 yang sangat besar menunjukkan variabel bebas tersebut memiliki kontribusi besarnya pengaruh (dominan) terhadap perubahan variabel terikat.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dari hasil uji reliabilitas nilai *cronbach alpha* dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 1
Hasil Uji Realibitas

<i>Cronbach Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.919	38

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari Tabel 1 terlihat nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,919 lebih besar 0,38 yang berarti butir-butir pernyataan dari seluruh variabel seluruhnya reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas data adalah untuk melihat apakah variabel atau pernyataan yang diajukan mewakili segala informasi yang seharusnya diukur atau validitas menyangkut kemampuan suatu pernyataan atau variabel dalam mengukur apa yang harus diukur. Hasil uji validitas data sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan (KL)	KL _{1.1}	0.419	0.195	Valid
	KL _{1.2}	0.675		Valid
	KL _{1.3}	0.579		Valid
	KL _{1.4}	0.607		Valid
	KL _{1.5}	0.591		Valid
	KL _{1.6}	0.701		Valid
	KL _{1.7}	0.537		Valid
	KL _{1.8}	0.603		Valid
	KL _{1.9}	0.616		Valid
	KL _{1.10}	0.289		Valid
	KL _{1.11}	0.315		Valid
	KL _{1.12}	0.492		Valid
	KL _{1.13}	0.782		Valid
	KL _{1.14}	0.686		Valid
	KL _{1.15}	0.677		Valid
Tarif (T)	T _{2.1}	0.263		Valid
	T _{2.2}	0.313		Valid
	T _{2.3}	0.211		Valid
	T _{2.4}	0.304		Valid
Fasilitas (F)	F _{3.1}	0.211		Valid
	F _{3.2}	0.246		Valid
	F _{3.3}	0.203		Valid
	F _{3.4}	0.285		Valid
Kepuasan Pelanggan (KP)	KP _{1.1}	0.255		Valid
	KP _{1.2}	0.313		Valid
	KP _{1.3}	0.289		Valid
	KP _{1.4}	0.378		Valid
	KP _{1.5}	0.401		Valid

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan pada Tabel 2, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari 38 item indikator variabel, mempunyai nilai $r_{\text{hasil}} >$ dari r_{tabel} , dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maka hal ini berarti bahwa seluruh item pernyataan yang berjumlah 38 item tersebut seluruhnya valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal, dapat diuji dengan metode *Kolmogorov Smirnov* maupun pendekatan grafik. Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan diperoleh hasil:

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.70498480
Most Extreme Difference	Absolute	.144
	Positif	.085
	Negatif	-.144
Kolmogorov-Smirnov Z		1.437
Asymp. Sig (2-tailed)		.067

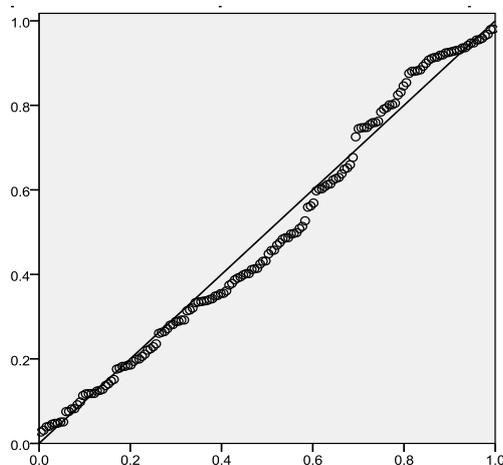
a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan pada Tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Asymp sig (2-tailed)* sebesar $0,067 > 0,050$, hal ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Pendekatan kedua yang dipakai untuk menilai normalitas data dengan pendekatan grafik, yaitu grafik Normal P-P Plot of regression standard. Grafik normalitas disajikan dalam gambar berikut:



Gambar 1

Grafik Pengujian Normalitas Data

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari Gambar 1 dapat diketahui bahwa distribusi data telah mengikuti garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu Y (*Expected Cum. Prob.*) dengan sumbu X (*Observed Cum Prob.*) Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Berdasarkan hasil Uji Multikolinieritas yang telah dilakukan diperoleh tampak pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinieritas

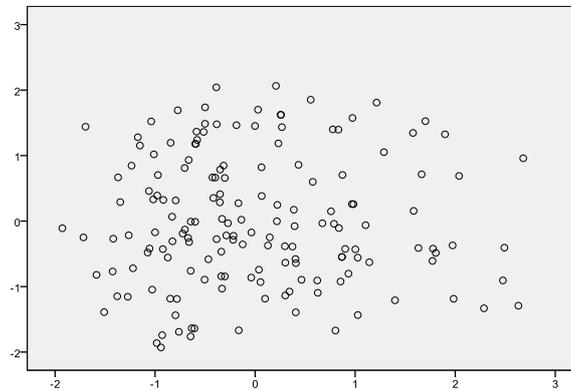
Variabel	Nilai	Variance	Keterangan
	Tolerance	Influence Factor	
Kualitas Layanan	0.966	1.036	Bebas Multikolinieritas
Tarif	0.735	1.744	Bebas Multikolinieritas
Fasilitas	0.789	1.698	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan pada Tabel 4, dapat diketahui bahwa besarnya nilai *variance influence factor* (VIF) pada seluruh variabel tersebut lebih kecil dari 10, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka hal ini berarti dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau bisa disebut juga dengan bebas dari multikolinieritas, sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual (kesalahan pengganggu) satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Grafik pengujian heteroskedastisitas disajikan berikut:



Gambar 2

Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari Gambar 2 terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gangguan heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu kualitas layanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan rawat inap Rumah Sakit Haji Surabaya. Dalam pengujian regresi yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized		Standardized	t _{hitung}	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.851	.479		3.865	.000
Kualitas Layanan	.232	.094	.220	2.462	.016
Tarif	.680	.146	.537	4.644	.000
Fasilitas	.234	.110	.242	2.122	.036

a. Dependent variable : Kepuasan Pelanggan Rawat Inap

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari data tabel di atas persamaan regresi yang didapat adalah

$$KPRI = 1,851 + 0,232KL + 0,680TK + 0,234F + e_i$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) besarnya nilai konstanta adalah 1,851 menunjukkan bahwa jika variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan, tarif dan fasilitas tidak ada perubahan = 0, maka kepuasan pelanggan rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya akan sebesar 1,851.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (β_1) = 0,232, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya. Hasil ini menunjukkan semakin tinggi tingkat kualitas layanan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya.
3. Koefisien regresi tarif (β_2) = 0,680, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel tarif kamar dengan kepuasan pelanggan rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya. Hasil ini menunjukkan semakin kompetitif tarif yang diberikan oleh instansi rumah sakit umum Haji Surabaya, maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya.
4. Koefisien regresi fasilitas (β_3) = 0,234, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel fasilitas dengan kepuasan pelanggan rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya. Hasil ini menunjukkan semakin baik fasilitas yang disediakan oleh instansi rumah sakit umum Haji Surabaya, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya.

Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model dalam penelitian ini untuk menguji variabel kualitas layanan, tarif dan fasilitas layak atau tidak digunakan dalam model penelitian. Hasil pengujian kelayakan model yang telah dilakukan tampak pada Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji F
Anova^b

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	17.547	3	5.849	11.412	.000 ^a
Residual	49.203	96	.513		
Total	66.750	99			

a Predictors: (Constant), kualitas layanan, tarif, fasilitas

b Dependent Variable : Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari Tabel 6 di atas didapat tingkat signifikan uji F = 0,000 < 0,05 (*level of signifikan*), yang mengindikasikan bahwa model penelitian layak dilanjutkan pada analisa berikutnya.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase kontribusi variabel kualitas layanan, tarif dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya.

Tabel 7
 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
 Model Summary

Model	R	Rsquare	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.513 ^a	.263	.240	.716

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, tarif, fasilitas

b. Dependent Variable : Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer diolah, 2017

Hasil pengujian tersebut di atas diketahui *R square* (R²) sebesar 0,263 atau 26,3% yang menunjukkan sumbangan atau kontribusi dari kualitas layanan, tarif dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya adalah cukup. Sedangkan sisanya (100 % - 26,3% = 73,7%) dikontribusi oleh faktor lainnya.

Koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur keeratan hubungan secara simultan antara variabel kualitas layanan, tarif dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya. Koefisien korelasi berganda ditunjukkan dengan (R) sebesar 0,513 atau 51,3% menunjukkan korelasi atau hubungan antara variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya memiliki hubungan yang cukup erat.

Uji t

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel kualitas layanan, tarif dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya. Hasil pengujian uji t dan tingkat signifikansi dari masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut:

Tabel 8
 Hasil Uji t

Variabel	t _{hitung}	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan	2.462	.016	Signifikan
Tarif	4.644	.000	Signifikan
Fasilitas	2.122	.036	Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2017

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya, hal dapat dibuktikan dari t_{hitung} sebesar 2,462 dengan tingkat signifikan variabel kualitas layanan = 0,016 < α = 0,050 (*level of signifikan*), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit kepada pasien, akan menimbulkan minat untuk kunjungan ulang pasien pada masa yang akan datang. Parasuraman *et al.*, (2009:182) berpendapat bahwa kualitas pelayanan sejalan dengan kepuasan pelanggan, dimana meningkatnya (semakin positif) kualitas pelayanan digunakan sebagai refleksi dari meningkatnya kepuasan pelanggan.

Hal ini juga didukung oleh teori menurut Parasuraman *et al.*, (2009: 219) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Surydana (2017), Alinaung dan Ogi (2016) dan Supriyanto (2012), yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian secara parsial variabel tarif mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya, hal ini dapat dibuktikan dari t_{hitung} sebesar 4.644 dengan tingkat signifikan variabel $t_{tabel} = 0,000 < \alpha = 0,050$ (*level of signifikan*), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kompetitif tarif yang ditawarkan oleh manajemen Rumah Sakit Haji Surabaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya.

Tarif atau harga merupakan aspek pertama yang perlu diperhatikan oleh penjual dalam usaha memasarkan produknya, dan dari segi pembeli harga merupakan salah satu aspek yang ikut menentukan pilihan apakah jadi membeli atau tidak. Untuk menetapkan tingkat harga suatu barang biasanya dilakukan uji pasar, artinya harga barang yang akan ditetapkan itu dapat diterima atau tidak oleh konsumen. Jika tidak dapat diterima maka dapat segera dilakukan perubahan harga barang tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Supriyanto, (2012), menyatakan bahwa tarif atau harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Iriyanto (2012), yang menyatakan bahwa tarif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian secara parsial variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya, hal dapat dibuktikan dari t_{hitung} sebesar 2.122 dengan tingkat signifikan variabel fasilitas = $0,036 < \alpha = 0,050$ (*level of signifikan*), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi fasilitas yang disediakan oleh manajemen Rumah Sakit Haji Surabaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya.

Hal ini juga didukung oleh teori menurut Tjiptono dan Chandra (2009 :93). Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata pelanggan. Apabila fasilitas jasa tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat optimal. Pasien juga akan merasa terlayani dengan baik sehingga dengan ketersediaan fasilitas yang baik dapat menimbulkan kepuasan pasien. Dari pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan rumah sakit.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Supriyanto, (2012) dan Aji (2011), menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut: (1) Variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit kepada pasien, akan menimbulkan minat untuk kunjungan ulang pasien pada masa yang akan datang. (2) Variabel tarif mempunyai

pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya. Hal ini dapat diartikan bahwa tarif yang ditawarkan oleh manajemen Rumah Sakit Haji Surabaya sesuai dengan pelayanan yang telah diberikan manajemen Rumah Sakit Haji Surabaya kepada pasien umum rawat inap sehingga pasien merasa puas. (3) Variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya. Hal ini dapat diartikan semakin baik fasilitas kesehatan yang ada pada Rumah Sakit Haji Surabaya memberikan dampak yang baik bagi pasien maupun keluarga pasien sehingga pasien dan keluarga pasien merasa puas dengan fasilitas tambahan yang ada.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang didapat maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut: (1) Bagi manajemen Rumah Sakit Haji Surabaya sebaiknya meningkatkan fasilitas yang ada dan menyesuaikan tarif yang sesuai sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap Rumah Sakit Haji Surabaya (2) Bagi pegawai Rumah Sakit Haji Surabaya sebaiknya tetap memberikan pelayanan yang baik bagi pasien dan keluarga pasien sehingga pasien dan keluarga pasien tetap merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan Rumah Sakit Haji Surabaya (3) Bagi peneliti berikutnya hendaknya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel - variabel bebas yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji. R. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (studi pada Pasien As Syifa di Kab. Bekasi). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Program Studi Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.
- Alinaung, I. A., dan I. W. J. Ogi. 2016. Brand Image Analysis, Rates And Service Quality On Customer Satisfaction In Service Users. *Jurnal EMBA* 4(5): 389-398
- Christina, W.U. 2011. *Buku Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi I. Bayu Media. Jakarta
- Ghozali, I. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariante Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Handayani dan Iriyanto. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* 18(30).
- Irawan, H. 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Edisi Revisi. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kertajaya, H. 2010. *Marketing Plus. 2000 : Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Gramedia. Jakarta.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Duabelas. Indeks. Jakarta
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Manurung, A. H. 2012. *Reksa Dana Investasiku*. Penerbit Buku Kompas (PBK). Jakarta.
- Parasuraman, A. Valerie A. Zeithaml, L. L. Berry. 2008. *Service Quality : A Conceptual Framework For Understanding e-implication for Future Research and Managerial Practice* : Msi Monograph New York.
- Raharjani, J., (2005), Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang). *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi* 2(1): 1-15
- Santoso. 2009. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Gramedia. Jakarta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sumarsono, S. 2010. *Ekonomi Sumber Daya Manusia Teori dan Kebijakan Publik*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

- Supriyanto, Y. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Journal of Faculty of Economics and Business Universitas Diponegoro Semarang*.
- Suryadana, L. 2017. Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. *Journal International Review of Management and Marketing*, 7(2):187-192
- Tjiptono, F. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Penerbit. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Andi. Yogyakarta.