

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

Yudha Afriadi
Yudha.Afree@yahoo.com
Sonang Sitohang

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

A long with the enhancement of the awareness of the importance of health for the society, also tight competition in the development of medical technology, it has become a demand to the qualified health service in order to fulfilled the basic needs of the society. This research is meant to find out the influence of service quality, price, facility to the inpatient satisfaction, and to find out which one is the variables of service quality, price and facility which have dominant influence to the inpatient satisfaction. The population of this research is all inpatients which have ever done the treatment minimal 2 × 24 hours (2 days), the patient is in the process of healing, able to communicate well, patients who are allowed to return home, patients who have ever occupied in every class of medical treatment. The determination of samples uses Non Probability Sampling; the data analysis technique has been done by using multiple linear regressions. The result of this research shows that all independent variables which consist of service quality, price, and facility each of them has significant influence partially to the satisfaction. Meanwhile, facility variable has dominant influence to the inpatient satisfaction, its truth has been proven.

Keywords: Service Quality, Price, Facility, Customers Satisfaction.

ABSTRAK

Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kedokteran, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap, serta untuk mengetahui manakah dari variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang sudah menjalani rawat inap minimal 2 × 24 jam (2 hari), pasien dalam proses penyembuhan, dapat berkomunikasi dengan baik, sudah diperbolehkan pulang, pasien menempati semua kelas perawatan. Penentuan sampel menggunakan *Non Probability Sampling*, Teknik analisis data adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan, harga dan fasilitas masing-masing berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan, sedangkan variabel fasilitas berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap adalah terbukti kebenarannya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam dunia bisnis menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan memaksa pelaku bisnis untuk dapat mengikuti persaingan tersebut agar bisa tetap bertahan dan tumbuh dalam menjalankan suatu bisnis tertentu. Persaingan ketat yang terjadi tidak hanya pada bisnis yang bergerak dibidang perdagangan dan industri, akan tetapi hal ini juga terjadi pada perusahaan yang bergerak di bidang layanan kesehatan. Jika dalam suatu bisnis yang ditekuni merupakan jasa maka suatu perusahaan harus memperhatikan tiap konsumen (pengguna jasa), karena karakteristik yang ditawarkan sangat menentukan konsumen tersebut menjadi pelanggan potensial.

Jasa mendominasi ekonomi dunia yang berkembang pesat dan tidak ada yang tidak bergerak. Teknologi terus berkembang secara dramatis. Industri yang mapan dan perusahaan yang tua dan terkenal mulai menurun dan mungkin akan menghilang seiring dengan munculnya model bisnis dan industri baru. Kompetisi sangat ketat, dimana perusahaan sering menerapkan strategi dan taktik baru untuk merespon kebutuhan, harapan, dan perilaku pelanggan yang terus berubah. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut memuaskan konsumennya. Pelayanan konsumen hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan serta kepuasan konsumen secara individual sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan konsumen, namun perlu diadakan pendekatan solusi optimal.

Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kedokteran, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh dari situs resmi pemerintah Surabaya, terdapat lebih dari 50 (lima puluh) rumah sakit yang ada di kota Surabaya, baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta. Hal ini membuktikan bahwa tuntutan kebutuhan akan pelayanan kesehatan masyarakat meningkat. Dalam pembangunan kesehatan di bidang pelayanan yang langsung seperti rumah sakit, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, cakupan dan efisiensi pelaksanaan rujukan medis dan rujukan kesehatan secara terpadu serta meningkatkan dan memantapkan manajemen pelayanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang memberikan pelayanan jasa yang memiliki keunikan tersendiri karena selain mempunyai misi sosial, juga harus menjalankan fungsi bisnisnya agar dapat tumbuh dan berkembang. Perkembangan pengelolaan rumah sakit, baik dari aspek manajemen maupun operasional sangat dipengaruhi oleh beberapa tuntutan baik lingkungan eksternal maupun internal. Tuntutan eksternal antara lain adalah rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan biaya pelayanan yang terkendali yang berujung pada kepuasan pasien. Sedangkan tuntutan dari pihak internal antara lain adalah memberikan peningkatan kesejahteraan untuk staf dan perkembangan teknologi untuk menunjang pelayanan rumah sakit itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap? (2) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap? (3) Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap? (4) Manakah variabel yang berpengaruh dari variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap ?

Berdasarkan pokok permasalahan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. (2) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pasien rawat inap. (3) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap. (4) Untuk mengetahui manakah dari variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.

TINJAUAN TEORETIS

Pemasaran

Pemasaran merupakan suatu proses yang terdiri dari dua proses yaitu, secara sosial dan secara manajerial. Definisi sosial menunjukkan peran yang dimainkan oleh pemasaran di masyarakat. Seorang pemasar mengatakan bahwa peran pemasaran adalah menghasilkan standar yang lebih tinggi. Untuk definisi manajerial, pemasaran sering digambarkan sebagai seni menjual produk, tetapi orang heran ketika mereka mendengar bahwa bagian yang paling penting dari pemasaran adalah bukan penjual (Kotler, 2005:10).

Jasa

Menurut Gronroos (2000) dalam Tjiptono (2006:244), jasa adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Kualitas Layanan

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004:260) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Harga

Menurut Kotler (2005:43) harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen untuk manfaat-manfaat yang diterima karena menggunakan produk atau jasa tersebut, Sedangkan menurut Tjiptono (2004:151) harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang atau jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak atas penggunaan suatu barang.

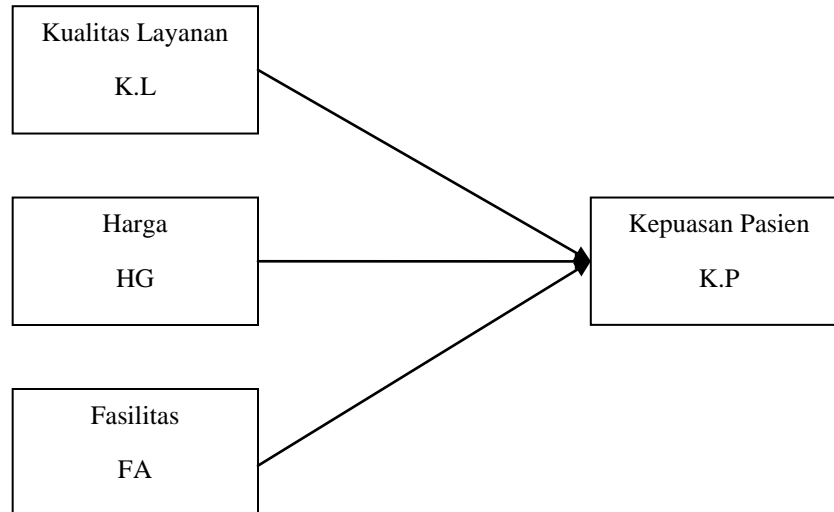
Fasilitas

Menurut Kotler dan Keller (2006:85) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen, Sedangkan menurut Raharjani (2005) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2000:42), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Rerangka Konseptual Penelitian



Gambar 1
RerangkaKonseptual Penelitian

Perumusan Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan masalah pokok yang dikemukakan, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₁ : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap.

H₂ :Harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap.

H₃ :Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap.

H₄:Variabel fasilitas berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan penelitian dengan menekankan pada pengujian data dalam menghasilkan suatu simpulan. Menurut Sugiyono (2007:11) penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang dipilih berdasarkan kriteria-kriteria yang sudah ditentukan yaitu yang sudah menjalani rawat inap minimal 2 × 24 jam (2 hari), pasien dalam proses penyembuhan, dapat berkomunikasi dengan baik, sudah diperbolehkan pulang, pasien menempati semua kelas perawatan.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan *non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Untuk teknik penentuan pengambilan jumlah responden (sampel) dilakukan melalui teknik *purpose sampling* yaitu sampling yang dilaksanakan

berdasarkan keputusan subyektif penelitian yang didasarkan pada pertimbangan - pertimbangan tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap.

Sedangkan untuk ukuran sampel menggunakan sampel minimal dari pendapatnya Maholtra (1999 : 204) yang menyatakan bahwa sampel minimal adalah : $(5 \times \text{Variabel bebas})$. Dari hasil perkalian tersebut dihasilkan jumlah sampel adalah $(5 \times 14) = 70$ pasien. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 70 pasien.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis Data

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya Data sekunder adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari Kuesioner (daftar pertanyaan) Metode ini dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan yang bersifat tertutup dan terbuka kepada responden., Sedangkan Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegiatan kepustakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen

Kualitas Layanan (K.L) dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004:260), Harga (HG) menurut Tjiptono (2004:151) merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang atau jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak atas penggunaan suatu barang dan Fasilitas (FA) Menurut Kotler dan Keller (2006:85) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen

Variabel Dependen

Variabel Dependen (*dependent variable*) atau variabel tidak bebas, yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel independen adalah Kepuasan pasien (K.P).

Teknik Analisis Data

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji ini adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Data distribusi normal dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik dari pengambilan keputusan. Jika data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas. Begitu pula sebaliknya jika data yang menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasinya antar sesama variabel bebas lain sama dengan nol. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance inflation factor (VIF)*, nilai *tolerance* yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinieritas diantara variabel bebasnya.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas atau yang terjadi Heteroskedastisitas kebanyakan data cross section mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar).

Cara menganalisis asumsi Heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatter plot dimana :

- a. Jika penyebaran data pada scatter plot teratur dan membentuk pola tertentu (naik turun, mengelompok menjadi satu) maka dapat disimpulkan terjadi problem Heteroskedastisitas.
- b. Jika penyebaran data pada scatter plot tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu (naik turun, mengelompok menjadi satu) maka dapat disimpulkan terjadi problem Heteroskedastisitas

Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen (Ferdinand, 2006). Formula untuk regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$K.P = a + b_1K.L + b_2Hg + b_3Fa + e$$

Keterangan : Y = Kepuasan Konsumen; a = Konstanta; K.L = Kualitas pelayanan; Hg = Harga; Fa = Fasilitas; b₁ = koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan; b₂ = koefisien regresi untuk variabel harga; b₃ = koefisien regresi untuk variabel fasilitas; e = error.

Uji Hipotesis

Uji Kelayakan Model

Untuk menguji kelayakan model penelitian digunakan Uji F. Model dikatakan layak, jika hasil pengolahan dari SPSS pada nilai signifikansi Uji F lebih kecil dari 0,05 (Ferdinand, 2006:294-295). Adapun prosedur pengujian yang digunakan, sebagai berikut :

- a. Ditentukan taraf nyata 0,05
- b. Kriteria pengujian

Jika nilai signifikansi $F > 0,05$, menunjukkan bahwa model persamaan yang dihasilkan dikatakan tidak layak. Jika nilai signifikansi $F < 0,05$, menunjukkan bahwa model persamaan yang dihasilkan dikatakan layak.

Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur tingkat korelasi atau pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Sugiyono (2007:190) mengemukakan bahwa untuk mengetahui koefisien determinasi dapat dilakukan melalui rehitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{\text{Sum of Square Regression}}{\text{Sum of Square Total}}$$

Jika semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin kuat pula pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat atau dengan kata lain bahwa model yang digunakan mendekati kebenaran. Apabila nilai R^2 semakin kecil, maka semakin lemah pula pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan kata lain bahwa model yang digunakan kurang tepat

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah ada atau tidak hubungan yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS.

Adapun hipotesis yang digunakan dalam uji t penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$, yang artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara X₁, X₂, X₃ terhadap Y.
- b. $H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara X₁, X₂, X₃ terhadap Y.

Jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar daripada $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (Variabel X secara parsial tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel Y). Apabila nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak

dan H₁ diterima (Variabel X secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel Y).

Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Menurut Sugiyono (2008:261) analisis koefisien determinasi parsial adalah untuk mengetahui besarnya prosentase variabel bebas terhadap variabel terikat yang dinyatakan oleh koefisien determinasi parsial (r^2) yang berarti variabel mana yang berpengaruh dominan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen Uji Validitas

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Sig	Kesimpulan
Kualitas Layanan (K.L)	X _{1.1}	0.600	0.000	Valid
	X _{1.2}	0.631	0.000	Valid
	X _{1.3}	0.666	0.000	Valid
	X _{1.4}	0.720	0.000	Valid
	X _{1.5}	0.447	0.000	Valid
Kualitas Layanan (K.L)	X _{1.6}	0.585	0.000	Valid
	X _{1.7}	0.610	0.000	Valid
	X _{1.8}	0.602	0.000	Valid
	X _{1.9}	0.640	0.000	Valid
Harga (HG)	X _{1.10}	0.637	0.000	Valid
	X _{2.1}	0.840	0.000	Valid
Fasilitas (FA)	X _{2.2}	0.851	0.000	Valid
	X _{3.1}	0.902	0.000	Valid
Kepuasan Pasien (K.P)	X _{3.2}	0.828	0.000	Valid
	Y.1	0.881	0.000	Valid
	Y.2	0.906	0.000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Menunjukkan bahwa hasil pengujian validitas dari semua variabel bebas dan terikat menunjukkan indikator variabel valid semuanya. Hal tersebut disebabkan nilai signifikan < 0,05.

Uji Reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

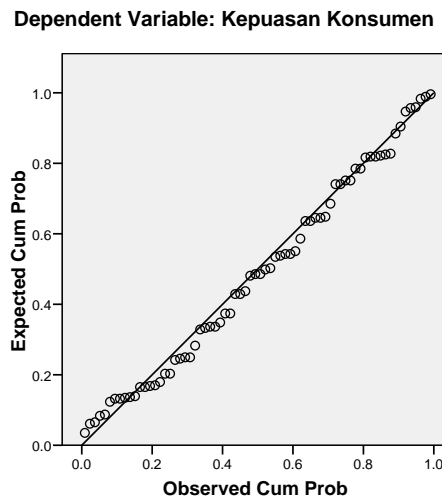
Variabel	Alpha	Alpha	Kesimpulan
Kualitas Layanan (K.L)	0.816	0,6	Reliabel
Harga (Hg)	0.602	0,6	Reliabel
Fasilitas (Fa)	0.655	0,6	Reliabel
Kepuasan Pasien (K.P)	0.744	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Layanan (K.L) Harga (Hg), Fasilitas (Fa) sebagai variabel bebas dan Kepuasan Pasien (K.P) sebagai variabel terikat telah reliabel, karena semua nilai alpha (r_{hitung}) lebih besar dari 0,6.

Hasil Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Gambar 2
Kurva Normalitas

Berdasarkan gambar tersebut diatas, dapat terlihat bahwa data beradisekitar garis normalitas maka dapat dikatakan asumsi normal terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

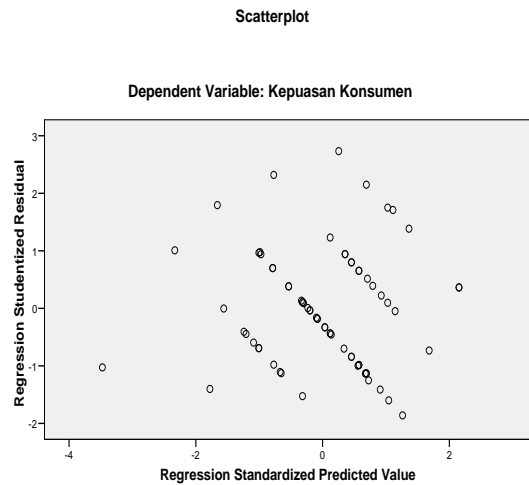
Tabel 3
Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	Nilai VIF
Kualitas Layanan (K.L)	0.468	2.135
Harga (Hg)	0.847	1.180
Fasilitas (Fa)	0.497	2.013

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Hasil perhitungan multikolinearitas dengan melihat nilai tolerance dan VIF menunjukkan bahwa nilai toleransi dari masing-masing variabel di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10, maka dapat dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas, sehingga asumsi regresi terpenuhi.

Uji Heterokedastisitas



Scatter Plot standardized residual vs standardized predict

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Gambar 3
Scatter Plot standardized residual vs standardized predict

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa tidak terbentuk pola. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dan dapat disimpulkan bahwa varians residual homogen.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4
Koefisien Regresi

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>
Konstanta	-0.125	0.352
Kualitas Layanan (K.L)	0.441	0.169
Harga (Hg)	0.252	0.101
Fasilitas (Fa)	0.491	0.123

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

$$K.P = -0.125 + 0.441(K.L) + 0.252 (Hg) + 0.491(Fa)$$

1. Nilai konstanta (α) akan bernilai sama dengan nilai Kepuasan Pasien (K.P) sebesar -0.125 jika Kualitas Layanan (K.L), Harga (Hg) dan Fasilitas (Fa) bernilai konstan atau sama dengan nol.
2. Nilai koefisien Kualitas Layanan (β_1) sebesar 0.441 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Layanan (K.L) naik satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0.441 dan diasumsikan untuk variabel Harga dan Fasilitas konstan atau bernilai sama dengan nol.
3. Nilai koefisien Harga (β_2) sebesar 0.252 menunjukkan bahwa jika variabel Harga (HG) naik satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0.252 dan diasumsikan untuk variabel Kualitas Layanan dan Fasilitas konstan atau bernilai sama dengan nol.
4. Nilai koefisien Fasilitas (β_3) sebesar 0.491 menunjukkan bahwa jika variabel Fasilitas (FA) naik satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0.491 dengan asumsi variabel Kualitas Layanan dan Harga konstan atau bernilai sama dengan nol.

Uji Hipotesis

Uji Kelayakan Model

Tabel 5
Uji Kelayakan Model

SumberVariansi	Sum of Squares	Df	Mean Square	F _{hitung}	Sig.
Regresi	9.694	3	3.231	33.901	0.000
Residual	6.291	66	0.095		
Total	15.986	69			

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat dikatakan model dalam penelitian ini adalah layak sebab nilai signifikansi dari Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen lebih kecil dari 0,05.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.779	0.606	0.589	0.30874

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Nilai koefisien determinasi atau R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel Kepuasan Pasien (K.P) dalam penelitian ini diketahui $R^2 = 0.606$ yang berarti bahwa sebesar 60.6%. Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Layanan (K.L) Harga (Hg), Fasilitas (Fa). Sedangkan sisanya 39.4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang diteliti.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 7
Hasil Perhitungan Uji t

Model Anova	t_{hitung}	t_{sig}
Kualitas Layanan	2.602	0.011
Harga	2.490	0.015
Fasilitas	3.985	0.000

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

a. Uji Parsial Antara Variabel Kualitas Layanan (K.L) Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (K.P)

Untuk menguji hipotesis digunakan uji t yang menunjukkan pengaruh secara parsial variabel Kualitas Layanan (K.L) terhadap variabel Kepuasan Pasien (K.P).

Hipotesis :

1. $H_0 : \beta_1 = 0$ Artinya, variabel Kualitas Layanan (K.L) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (K.P).
 $H_1 : \beta_1 \neq 0$ Artinya, variabel Kualitas Layanan (K.L) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (K.P).
2. Jika nilai signifikansi variabel bebas Kualitas Layanan (K.L) pada uji t sig < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
3. Kesimpulan

Berdasarkan output diperoleh besarnya nilai signifikansi variabel bebas Kualitas Layanan (X_1) pada uji t adalah 0.011 atau < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1

diterima. Sehingga variabel bebas Kualitas Layanan (K.L)berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (K.P).

b. Uji Parsial Antara Variabel Harga (HG)Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (K.P)

Untuk menguji hipotesis digunakan uji t yang menunjukkan pengaruh secara parsial variabel Harga (Hg) terhadap variabel Kepuasan Pasien(K.P).

Hipotesis :

1. $H_0 : \beta_1 = 0$ Artinya, variabel Harga (Hg) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (K.P).

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ Artinya, variabel Harga (Hg) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (K.P).

2. Jika nilai signifikansi variabel bebas Harga (Hg) pada uji t sig < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

3. Kesimpulan

Berdasarkan output diperoleh besarnya nilai signifikansi variabel bebas Harga (X_2) pada uji t adalah 0.015 atau < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga variabel bebas Harga (Hg) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (K.P).

c. Uji Parsial Antara Variabel Fasilitas (Fa)Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (K.P)

Untuk menguji hipotesis digunakan uji t yang menunjukkan pengaruh secara parsial variabel Fasilitas (Fa)terhadap variabel Kepuasan Pasien(K.P).

Hipotesis :

1. $H_0 : \beta_1 = 0$ Artinya, variabel Fasilitas (Fa)tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (K.P).

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ Artinya, variabel Fasilitas (Fa)mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (K.P).

2. Jika nilai signifikansi variabel bebas Fasilitas (Fa) pada uji t sig < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

3. Kesimpulan

Berdasarkan output diperoleh besarnya nilai signifikansi variabel bebas Fasilitas (FA)pada uji t adalah 0.000 atau < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga variabel bebas Fasilitas (Fa) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (K.P).

Koefisien Korelasi Parsial (r^2)

Tabel 8

Nilai Koefisien Korelasi Parsial

Variabel	R	r^2	Dalam Persentase
Kualitas Layanan (K.L)	0.305	0.093	9.3%
Harga (HG)	0.293	0.086	8.6%
Fasilitas (FA)	0.440	0.194	19.4%

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Berdasarkan data yang dapat dilihat pada tabel diatas, terlihat bahwa nilai koefisien determinasi (r^2) terbesar adalah untuk variabel Fasilitas (Fa) sebesar 0.440, artinya secara parsial

variabel Fasilitas (Fa) memberikan pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai prosentase hubungan sebesar 19.4%.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bedah Surabaya, disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas tersebut layak digunakan dalam model penelitian. Hasil ini juga menunjukkan pengaruh variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen adalah signifikan karena nilai signifikansi $F < 0,05$
2. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.
3. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.
4. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.
5. Fasilitas berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap.

Saran

Berdasarkan hasil analisis diatas dan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka saran yang dapat diajukan peneliti sebagai berikut:

1. Diharapkan agar kedepannya Rumah Sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal terutama berkaitan dengan sikap melayani dokter yang lebih menghargai pasien agar pasien merasa lebih nyaman, serta diupayakan untuk penampilan dokter maupun perawat yang lebih rapi dan bersih.
2. Diharapkan agar kedepannya Rumah Sakit dapat mengupayakan biaya rumah sakit yang lebih terjangkau agar dapat menjangkau masyarakat luas. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan survey pada rumah sakit lainnya yang setara kemudian dapat menetapkan harga yang terjangkau namun tetap bersaing dan tetap pada komitmen memberikan pelayanan yang maksimal.
3. Diharapkan agar kedepannya Rumah Sakit dapat meningkatkan peralatan medis yang lebih lengkap dan memadai untuk dapat memudahkan kegiatan pelayanan rumah sakit dalam melayani pasien.
4. Diharapkan agar penelitian selanjutnya dapat mengembangkan hasil dalam penelitian ini dengan menambah variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kemudian juga dapat menggunakan teknik analisis data lainnya maupun metode lain seperti metode kualitatif agar didapatkan hasil yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, A. 2006. Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Skripsi, *Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Raharjani, J. 2005. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Study Kasus Pada Pengaruh Unique Selling Proposition terhadap Keputusan Pembelian Survei pada konsumen Restoran Bebek Garang

- Cabang Braga dan Bebek Van Java Cabang Lombok Kota Bandung). *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Vol 2(1) : 1-15.
- Kotler, P dan KL.Keller. 2006. *Marketing Management*. Pearson Education Inc..
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I & II, indeks. Jakarta.
- Maholtra, NK. 1999 *Marketing Research: An Applied Orientation*, Third Edition, Prentice Hall International Inc, New Jersey.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Andy Offset. Yogyakarta.
- _____. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andy Offset. Yogyakarta.