

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF KAMAR DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT HAJI

Indrata Surya Rakhmandhani
indratasuryarakhmandhani@gmail.com
Winarningsih

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA

ABSTRACT

This study aims to test and analyze the effect of service quality, room rates and facilities on patient satisfaction. The population is the inpatient of Haji General Hospital Surabaya is a company engaged in health services. Sampling by using simple random sampling method (simple random sample) with slovin formula. Data was collected through questionnaires and conducted on 100 respondents. Data analysis in this study using SPSS version 21, with test data used in this study include validity test with factor analysis, reliability test with alpha cronbach. Classic assumption test and multiple linear regression analysis, to test and prove the research hypothesis. The test results on model feasibility test indicate a significant influence between service quality variables, room rates and facilities on patient satisfaction. By coefficient of determination test (R^2) which indicate contribution or contribution enough. While the test partially indicated that the variable of service quality, room rate and facility also showed a positive and significant influence on patient satisfaction at Haji Surabaya public hospital institution, with the variable having dominant influence is the room tariff variable because it has the highest partial coefficient of determination compared with variable quality of service and facilities.

Keywords: Service quality, room rate, facilities, patient satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Populasi adalah pasien rawat inap pada instansi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak jasa kesehatan. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode simple random sampling (sampel acak sederhana) dengan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 100 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 21, dengan pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dengan analisis faktor, uji reliabilitas dengan alpha cronbach. Uji asumsi klasik dan analisis regresi liner berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Hasil pengujian secara uji kelayakan model mengindikasikan adanya pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Dengan uji koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan sumbangan atau kontribusi yang cukup. Sedangkan pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya, dengan variabel yang mempunyai pengaruh dominan adalah variabel tarif kamar karena mempunyai koefisien determinasi parsialnya paling besar dibanding dengan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, tarif kamar, fasilitas, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

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.

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

Rumah Sakit 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 permasalahan di atas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Kamar Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Haji Surabaya*.

Dalam bisnis jasa kesehatan, rumah sakit dituntut untuk secara konsisten melakukan pelayanan yang berkualitas agar pasien merasa tertarik dan tidak berpindah ke rumah sakit lain karena merasa puas telah menggunakan jasa yang di berikan rumah sakit. Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut : 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya ? 2) Apakah tarif kamar berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya ? 3) Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya ? 4) Variabel manakah diantara kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya ?

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya. 2) Untuk menganalisis pengaruh tarif kamar terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya. 3) Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya. 4) Untuk mengetahui variabel manakah diantara kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya.

Untuk meghindari pembahasan yang terlalu luas dan tidak mengarah, maka penulisan skripsi ini difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan, tarif kamar, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan dibatasi pada bagaimana perusahaan dapat menciptakan kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya dengan mengukur melalui kualitas pelayanan, tarif kamar, dan fasilitas, maka penulis memberikan batasan permasalahan : 1) Lokasi penelitian atau wilayah studi dan pengambilan data hanya pada lingkup Rumah Sakit Haji Surabaya. 2) Kepuasan pasien rawat inap yang dimaksud pada studi ini adalah mengenai kepuasan pasien rawat inap dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada Rumah

Sakit Haji Surabaya. 3) Penelitian pada kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya, dilakukan pada periode 2016 - 2017.

TINJAUAN TEORITIS

Definisi Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tjiptono (2013: 102) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Christina (2011: 77) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”. Berdasarkan dua definisi kualitas pelayanan 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.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas pelayanan menurut berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2013: 106). Untuk model pengukuran, Christina (2011: 85) telah membuat sebuah skala multi item yang diberi nama *SERVQUAL*. Skala *SERVQUAL* yang terdiri dari dua puluh dua item pertanyaan, yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas pelayanan. Untuk mendapatkan pelayanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal. Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen, harus menganggap diri mereka sebagai duta dari perusahaan.

Tarif Kamar

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

Tarif atau harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. (Swasta dan Irawan, 2009: 79). Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa tarif kamar yang dibayar oleh pasien itu sudah termasuk pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Bahkan rumah sakit juga menginginkan sejumlah keuntungan dari tarif atau harga tersebut. Tarif atau harga merupakan satu satuan unsur dalam bauran pemasaran (*marketing mix*) yang menghasilkan pendapatan rumah sakit, sedangkan unsur-unsur lainnya seperti periklanan, promosi, pengembangan dan distribusi semata-mata hanya merupakan unsur biaya saja (Kotler, 2012: 136).

Tujuan Tarif

Tarif sering dijadikan sebagai indikator kualitas bagi pasien. Orang sering memilih tarif yang lebih tinggi diantara 2 fasilitas karena mereka melihat adanya perbedaan. Apabila tarif atau harga lebih tinggi, orang cenderung beranggapan bahwa kualitasnya juga lebih

baik. Pasien sering pula menggunakan tarif atau harga sebagai kriteria utama dalam menentukan nilainya. Kualitas dengan tarif tinggi biasanya dianggap superior dan kualitas yang mempunyai tarif rendah dianggap inferior (rendah tingkatannya). Penetapan tarif penting karena terkait dengan *revenue*, citra, kualitas, fasilitas dan lain-lain. Keputusan penetapan tarif juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh sebuah layanan jasa dinilai oleh pasien, dan juga dalam proses membangun citra. Penetapan tarif juga memberikan persepsi tertentu dalam hal kualitas (Lupiyoadi, 2013 : 86).

Menurut Tjiptono (2013:193), tujuan umum penetapan tarif adalah untuk mendukung strategi bauran pemasaran secara keseluruhan. Setiap keputusan mengenai strategi penetapan tarif harus didasarkan pada pemahaman secara mendalam atas tujuan spesifik yang ingin perusahaan capai.

Indikator Tarif

Berdasarkan definisi-definisi tentang biaya atau tarif di atas dapat disimpulkan bahwa tarif adalah nilai tukar barang yang dinyatakan atau ditukar uang. Apabila rumah sakit dalam menempatkan biaya tersebut salah dapat menimbulkan kesulitan bagi rumah sakit dan tidak jarang tindakan yang keliru itu dapat menyebabkan kegagalan bagi rumah sakit. Menurut Tjandra, (2010: 45) Tarif memiliki beberapa indikator sebagai berikut : 1) Perbandingan tarif yang ditetapkan dengan rumah sakit lain. 2) Kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diberikan. 3) Keterjangkauan tarif oleh pasien. 4) Daya saing tarif

Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2013: 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. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menjadikan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan pendapatan perusahaan. Sedangkan menurut Kotler dan Keller. (2009: 154), mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Tjiptono (2013: 185), desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.

Indikator Fasilitas

Menurut Kertajaya (2008: 98) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati pasien terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat pasien melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembeliannya.

Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pasien. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada pasien, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Kotler (2012: 138), menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan pasien yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi

kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pasien akan merasa puas.

Kepuasan Pasien

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.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi (2013: 176), Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Indikator-indikator kepuasan pasien meliputi antara lain : 1) Pendekatan dan perilaku petugas. 2) Prosedur perjanjian. 3) Waktu tunggu. 4) Kualitas informasi yang diterima. 5) Fasilitas umum yang tersedia.

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori, perumusan masalah serta penelitian terdahulu, maka penulis mengajukan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara bagaimana pengaruh tiga variabel bebas terhadap satu variabel terikat dalam penulisan hipotesis, dari uraian tersebut diajukan hipotesis sebagai berikut :

- H₁ : Ada pengaruh positif signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya.
- H₂ : Ada pengaruh positif signifikan dari Tarif Kamar terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya.
- H₃ : Ada pengaruh positif signifikan dari Fasilitas positif signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya.
- H₄ : Variabel manakah diantara kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya.

METODE PENELITIAN

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian elemen-elemen populasi yang digunakan dalam penelitian, sedangkan unit sampel adalah suatu elemen atau sekelompok elemen yang menjadi dasar untuk dipilih menjadi sampel. (Supomo, 2009:118). Besarnya sampel sangat dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain tujuan penelitian. Jika penelitian bersifat deskriptif, maka umumnya membutuhkan sampel yang besar, tetapi jika penelitiannya hanya menguji hipotesis dibutuhkan sampel dalam jumlah yang lebih sedikit (Ferdinand, 2010:137).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan dengan *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2010:153) teknik pengambilan *simple random sampling* adalah pengambilan sampel dari anggota populasi, yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Dalam penelitian ini sampel yang diambil diharapkan dapat menggambarkan hasil yang sesungguhnya dari populasi tersebut.

Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil dari penelitian ini adalah Slovin (Umar, 2009: 97):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

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).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Menurut Natch dan Faradi yang dialih bahasakan oleh Sugiyono (2010:31) mengatakan : variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya atau satu objek dengan objek lainnya.

Variabel adalah apapun yang membedakan atau membawa variasi pada nilai (Sekaran, 2009:97). 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 pelayanan (KP), Tarif Kamar (TK) dan Fasilitas (F), variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien Rawat Inap (KPRI).

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. Syarat-syarat tersebut harus terdistribusi secara normal, tidak mengandung multikolinearitas, dan heteroskedesitas. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas, uji normalitas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedesitas sebelum melakukan pengujian hipotesis. Selain itu, perlu dilakukan analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai suatu data. Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS (*Statistic Package For The Social Science*) versi 21.0

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas

Menurut Ghozali (2010: 125) bahwa untu mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu instrument dikatakan valid jika mempunyai validitas tinggi yaitu *correlation* r hitung > r tabel, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah dengan nilai *correlation* r hitung < r tabel (Jogiyanto, 2010: 120).

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (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. Jawaban responden terhadap pernyataan dikatakan reliabel jika masing-masing pernyataan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak karena masing-masing

pernyataan hendak mengukur hal yang sama. Jika jawaban terhadap semua indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (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 :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$KPRI = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 TK + \beta_3 F + e$$

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa di dalam model regresi yang digunakan tidak terdapat multikolonieritas dan heteroskedastisitas serta untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan berdistribusi normal (Ghozali, 2010 : 139).

Uji Multikolonieritas

Pengujian multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel dependen. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2010). Pengujian multikolonieritas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerancenya* yang dapat mengidentifikasi ada tidaknya masalah multikolonieritas. Apabila nilai VIF < 10 atau nilai *Tolerancenya* > 0,10, maka model regresi yang digunakan pada penelitian ini dianggap tidak memiliki masalah multikolonieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2010: 169). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik *scatterplot*. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu, maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi data telah memenuhi persyaratan distribusi normal dan apakah residual dalam model regresi sudah terdistribusi secara normal (Gujarati dan Porter, 2012: 125). Untuk menguji apakah terdapat distribusi yang normal atau tidak dalam model regresi maka digunakanlah analisis grafik (*normal probability plot*). Dalam grafik yang dihasilkan jika data menyebar disekitar garis normalitas data, sebaliknya jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Goodness of Fit

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R² 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-variasi dependen.

Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F)

Merupakan uji model yang menunjukkan apakah model regresi fit untuk diolah lebih lanjut. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2009: 98). Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut : (a) Jika nilai signifikansi $f > 0,05$ maka hipotesis diterima (Koefisien regresi tidak signifikan), ini berarti bahwa keempat variabel independen, (b) Jika nilai signifikansi $f \leq 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi signifikan), ini berarti keempat variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu : Uji Hipotesis (Uji t), uji koefisien determinasi (r^2).

Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas dalam menerangkan variabel-variabel terikat (Kuncoro, 2009: 97). Uji t digunakan untuk menilai hubungan seberapa jauh pengaruh variabel independen dan variabel dependen memiliki pengaruh satu sama lainnya dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Pengujian atau penolakan hipotesis dilakukan ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $t \leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi dari masing-masing variabel bebas (X_i) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial. Analisis koefisien determinasi parsial dinyatakan oleh besarnya kuadrat koefisien parsial atau dengan kata lain $r^2 =$ koefisien determinasi parsial (Mulyono, 2009: 160). Yaitu :

$$r^2 = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit umum mempunyai fungsi: 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. 2) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna. 3) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan. 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Jenis Rumah Sakit secara umum

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit dapat dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaannya: 1) Berdasarkan jenis pelayanan; (a) Rumah sakit umum, Memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. (b) Rumah sakit khusus, Memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. 2) Berdasarkan pengelolaan; (a) Rumah sakit publik, Dapat dikelola oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba. Rumah sakit publik yang dikelola pemerintah dan pemerintah daerah diselenggarakan berdasarkan pengelolaan Badan Layanan Umum atau Badan Layanan Umum Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (b) Rumah sakit privat, Dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk Perseroan Terbatas atau Persero.

Klasifikasi Rumah Sakit umum

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, rumah sakit umum diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit: 1) Rumah sakit umum kelas A, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisik luas dan subspecialistik luas. 2) Rumah sakit umum kelas B, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik sekurang-kurangnya sebelas spesialisik dan subspecialistik luas. 3) Rumah sakit umum kelas C, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisik dasar. 4) Rumah sakit umum kelas D, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik dasar (Depkes RI, 2009; Siregar, 2007: 95).

Tabel 1
Tabel Tarif Pelayanan Rawat Inap
Rumah Sakit Haji Surabaya

Gedung Sofa

No	Keterangan	Realisasi Tarif Pelayanan Rawat Inap Kelas 1				
		2011	2012	2013	2014	2015
1	Sewa Kamar Per Hari	101,000,-	101,000,-	101,000,-	101,000,-	101,000,-
2	Jasa Pelayanan Visite (Visit Dokter Spesialis Rawat Inap)	30,000,-	30,000,-	60,000,-	60,000,-	60,000,-
3	Jasa Konsultasi (Konsultasi Dokter Rawat Inap)	30,000,-	30,000,-	30,000,-	30,000,-	30,000,-
4	Jasa Administrasi	10,000,-	10,000,-	10,000,-	10,000,-	10,000,-

Sumber: Data primer diolah, 2017

Gedung Sofa

No	Keterangan	Realisasi Tarif Pelayanan Rawat Kelas 1				
		2011	2012	2013	2014	2015
1	Sewa Kamar Per Hari	-	-	-	-	-
2	Sewa Kamar (Isi 4)	80,000,-	80,000,-	80,000,-	92,000,-	92,000,-
3	Sewa Kamar (Isi 6)	70,000,-	70,000,-	70,000,-	82,000,-	82,000,-
4	Jasa Service/Hari	-	-	-	-	-
5	Jasa Pelayanan Visite (Visit Dokter Spesialis Rawat Inap)	30,000,-	30,000,-	60,000,-	60,000,-	60,000,-
6	Jasa Konsultasi (Konsultasi Dokter Rawat Inap)	30,000,-	30,000,-	30,000,-	30,000,-	30,000,-
7	Jasa Administrasi	10,000,-	10,000,-	10,000,-	10,000,-	10,000,-

Sumber: Data primer diolah, 2017

Tabel 2
Tabel Tarif Pelayanan Rawat Inap
Rumah Sakit Haji Surabaya

Gedung Marwa

No	Keterangan	Realisasi Tarif Pelayanan Rawat Inap Kelas 1				
		2011	2012	2013	2014	2015
1	Sewa Kamar Per Hari	63.000,-	63.000,-	63.000,-	63.000,-	63.000,-
2	Sewa Kamar (Isi 4)	-	-	-	-	-
3	Sewa Kamar (Isi 6)	-	-	-	-	-
4	Jasa Service/Hari	-	-	-	-	-
5	Jasa Pelayanan Visite (Visit Dokter Spesialis Rawat Inap)	15.000,-	15.000,-	15.000,-	15.000,-	15.000,-
6	JasaKonsultasi (Konsultasi Dokter Rawat Inap)	15.000,-	15.000,-	15.000,-	15.000,-	15.000,-
7	Jasa Administrasi	10.000,-	10.000,-	10.000,-	10.000,-	10.000,-

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari Tabel 2 menunjukkan bahwa tabel tarif pelayanan rawat inap kelas I Gedung Sofa RSU Haji Surabaya dari tahun 2011 s.d. 2015 tidak mengalami kenaikan atau konsisten dengan rata-rata sewa kamar per hari sebesar Rp. 101.000,-. Dengan perincian antara lain sewa kamar (isi 4) sebesar Rp. 80.000, sewa kamar (isi 6) sebesar Rp. 70.000, jasa kedatangan dokter spesialis sebesar Rp. 30.000, jasa konsultasi dokter rawat inap sebesar Rp. 30.000 serta jasa adminitrasi sebesar Rp. 10.000.

Sedangkan tarif pelayanan rawat inap kelas I Gedung Marwa RSU Haji Surabaya dari tahun 2011 s.d. 2015 juga tidak mengalami kenaikan atau konsisten dengan rata-rata sewa kamar per hari sebesar Rp. 63.000,-. Dengan perincian antara lain jasa kedatangan dokter spesialis sebesar Rp. 15.000, jasa konsultasi dokter rawat inap sebesar Rp. 15.000 serta jasa adminitrasi sebesar Rp. 10.000.

Deskripsi Responden

Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

Perbedaan jenis kelamin dapat memberikan perbedaan pada perilaku seseorang. Dalam suatu bidang kerja jenis kelamin seringkali dapat menjadi pembeda aktivitas yang dilakukan oleh individu. Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut ini:

Tabel 3
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Percent
Laki-laki	47	47%
Wanita	53	53%
Total	100	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa yang dijadikan objek penelitian ini sebanyak 100 responden, yang sebagian kecil responden laki-laki sebanyak 47 orang atau sebesar 47%, dan sebagian besar adalah wanita sebesar 53 orang atau sebesar 53%. Namun dalam penelitian ini jawaban baik untuk responden laki-laki maupun perempuan tidak mencerminkan perbedaan yang mencolok untuk setiap kategori jawaban.

Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Perbedaan kondisi individu seperti umur seringkali dapat memberikan perbedaan kinerja seseorang. Ini dilakukan untuk mengetahui kelompok umur yang lebih potensial dalam kinerja. Penyajian data responden berdasarkan umur adalah sebagai berikut ini:

Tabel 4
Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia

Usia	Jumlah	Percent
17 sampai dengan 25 Th	22	22 %
26 sampai dengan 35 Th	30	30 %
> 36 Th	48	48 %
Total	100	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah > 36 tahun yaitu sebanyak 48 pasien atau sebesar 48%, diikuti responden yang berusia 26 sampai dengan 35 tahun sebanyak 30 pasien atau sebesar 30%, sisanya adalah pada umur 17 sampai dengan 26 tahun sebanyak 22 pasien atau sebesar 22%.

Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden diperoleh gambaran sebagai berikut ini:

Tabel 5
Karakteristik Responden Berkaitan dengan Lama Rawat Inap

Lama Rawat Inap	Jumlah	Percent
1 Minggu	39	39%
2 Minggu	40	40%
> 3 Minggu	21	21%
Total	100	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah lama rawat inap selama 2 minggu yaitu sebanyak 40 pasien atau sebesar 40%, diikuti responden dengan lama rawat inap selama 1 minggu sebanyak 39 pasien atau sebesar 39%, dan sisanya adalah responden dengan lama rawat inap selama > 3 minggu sebanyak 21 pasien atau sebesar 21%.

Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis data secara deskriptif ini menguraikan hasil analisis terhadap responden dengan menguraikan tanggapan dari 100 responden berkaitan dengan kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Haji Surabaya. Dalam pembahasan penelitian ini akan dijelaskan tentang rata-rata tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel secara keseluruhan serta jumlah responden yang memberikan jawaban terhadap masing-masing indikator variabel.

Tabel 6
Kelas Interval

Nilai Interval	Kategori	Nilai
$4,20 < x \leq 5,00$	Sangat Setuju	5
$3,40 < x \leq 4,20$	Setuju	4
$2,60 < x \leq 3,40$	Cukup setuju	3
$1,80 < x \leq 2,60$	Tidak Setuju	2
$1,00 < x \leq 1,80$	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Masri (2008)

Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Tarif Kamar

Merupakan deskripsi atas tanggapan responden yang menyangkut seluruh aspek tarif kamar adalah jumlah uang yang dibebankan atas pelayanan rawat inap atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan kualitas layanan dan fasilitas yang ada pada rumah sakit umum Haji Surabaya. Berdasarkan dari hasil jawaban kuesioner yang kembali dan telah diisi oleh responden mengenai semua aspek tarif kamar, dapat dilihat pada Tabel 6 hasil sebagai berikut :

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tarif Kamar

No	Indikator	Jawaban					Total Skor Jml	N	Mean
		STS Jml	TS Jml	CS Jml	S Jml	SS Jml			
1	Perbandingan tarif yang ditetapkan dengan rumah sakit lain.	0	4	66	120	230	420		4,20
2	Kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diberikan	0	6	57	148	205	416	100	4,16
3	Keterjangkauan tarif oleh pasien	0	8	48	164	195	415		4,15
4	Daya saing tarif	0	20	54	108	225	407		4,07
	Total						1658		4,15

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 7 terlihat bahwa rata-rata responden yaitu tarif kamar pasien rawat inap rumah sakit umum Haji Surabaya, menyatakan "setuju" dalam menjawab pernyataan yang diberikan tentang semua aspek indikator tarif kamar pasien rawat inap.

Hasil indikasi dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh indikator variabel tarif kamar pasien rawat inap tersebut sebesar 4.15. Dalam interval kelas termasuk dalam interval kelas dalam kategori $3.40 < X \leq 4.20$ yang menunjukkan responden memberikan nilai 'setuju' atas pernyataan semua indikator variabel. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden menganggap indikator variabel tarif kamar pasien rawat inap yang ditawarkan cukup kompetitif dan terjangkau, sehingga dapat memuaskan pasien rawat inap di rumah sakit Haji Surabaya.

Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas

Merupakan deskripsi atas tanggapan responden yang menyangkut seluruh aspek fasilitas merupakan 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.

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Fasilitas

No	Indikator	Jawaban					Total Skor Jml	N	Mean
		STS Jml	TS Jml	CS Jml	S Jml	SS Jml			
1	Peralatan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan anda	9	6	48	164	200	418		4,18
2	Ruang kamar pasien bersih	0	3	25	40	32	401	100	4,01
3	Ruang kamar pasien nyaman	0	0	81	156	170	407		4,07
4	Tersedianya sarana umum seperti tempat parkir, toilet, ruang tunggu, dan lain-lain	0	8	16	38	42	418		4,18
	Total						1644		4,11

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 8 terlihat bahwa rata-rata responden yaitu fasilitas rawat inap yang diberikan rumah sakit umum Haji Surabaya, menyatakan “setuju” dalam menjawab pernyataan yang diberikan tentang semua aspek indikator fasilitas.

Hasil indikasi dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh indikator variabel fasilitas rumah sakit umum Haji Surabaya tersebut sebesar 4.11. Dalam interval kelas termasuk dalam interval kelas dalam kategori $3.40 < X \leq 4.20$ yang menunjukkan responden memberikan nilai ‘setuju’ atas pernyataan semua indikator variabel. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden menganggap indikator variabel fasilitas yang ada dan dapat dirasakan oleh pasien rawat inap rumah sakit Haji Surabaya, cukup memadai, efektif, efisien dan mendukung dalam perawatan pasien rawat inap sehingga dapat memuaskan pasien.

Deskripsi Hasil Pengujian

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara *one shot methode* atau pengukuran sekali saja. Untuk mengukur reliabilitas dengan melihat *cronbach alpha*. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$. (Ghozali, 2010: 42). Dari hasil uji reliabilitas nilai *cronbach alpha* dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 9
Reliability Statistic

<i>Cronbach Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.924	48

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari hasil uji tersebut terlihat nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,924 lebih besar 0,60 yang berarti butir-butir pernyataan dari seluruh variabel seluruhnya reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

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: 1) Jika $r_{\text{hasil positif}}$, serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, maka hal ini berarti bahwa butir atau item pernyataan tersebut valid. 2) Jika $r_{\text{hasil negatif}}$, dan $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$ maka hal ini berarti bahwa butir atau item pernyataan tersebut tidak valid.

Uji Asumsi Klasik

Dalam suatu persamaan regresi harus bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*), artinya pengambilan keputusan tidak boleh bias. Untuk menghasilkan keputusan yang BLUE maka harus dipenuhi beberapa asumsi dasar (Klasik). Berdasarkan hasil Uji Asumsi Klasik yang telah dilakukan diperoleh hasil, yaitu sebagai berikut:

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.

Tabel 10
Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.53707429
Most Extreme Difference	Absolute	.097
	Positif	.097
	Negatif	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		.972
Asymp. Sig (2-tailed)		.301

a. Test distribution is Normal

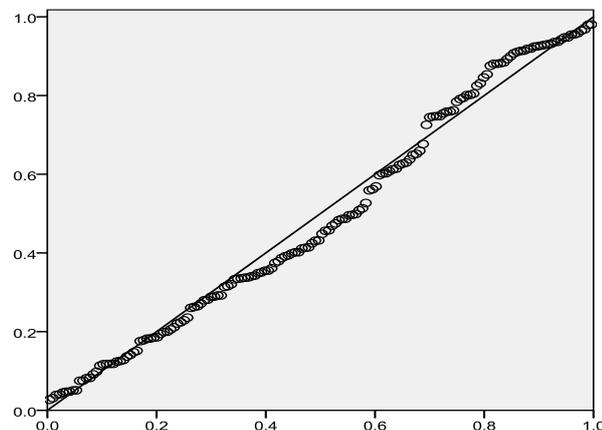
b. Calculated from data

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan pada tabel 10 dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Asymp sig (2-tailed)* sebesar $0,098 > 0,050$, hal ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Pendekatan Grafik

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. Grafik normalitas disajikan dalam gambar berikut:



Sumber: Data primer diolah, 2017

Gambar 1
Grafik Pengujian Normalitas Data

Menurut Santoso (2009: 214) jika penyebaran data (titik) di sekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dari grafik diatas 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.

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 : 1) Mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10. 2) Mempunyai angka tolerance mendekati 1.

Berdasarkan hasil Uji Multikolinieritas yang telah dilakukan diperoleh tampak pada Tabel 11 berikut:

Tabel 11
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Nilai Tolerance	Variance Influence Factor	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.941	1.062	Bebas Multikolinieritas
Tarif Kamar	0.716	1.397	Bebas Multikolinieritas
Fasilitas	0.705	1.418	Bebas Multikolinieritas

a. Dependent Variable : Kinerja Pegawai
Sumber: Data primer diolah, 2017

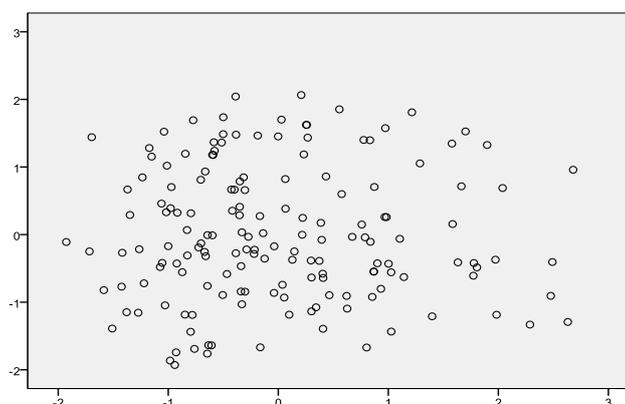
Berdasarkan pada Tabel 11 dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Variance Influence Factor* (VIF) pada seluruh variabel tersebut lebih kecil dari 10, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka hal ini berarti dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau bisa disebut juga dengan bebas dari Multikolinieritas, sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

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.

Grafik pengujian Heteroskedastisitas disajikan berikut:



Sumber: Data primer diolah, 2017

Gambar 2
Heteroskedastisitas pada Regresi Linier Berganda

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. Hal ini menunjukkan bahwa hasil estimasi regresi linier berganda layak digunakan untuk interpretasi dan analisa lebih lanjut.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya.

Tabel 12
Rekapitulasi Hasil Uji Regression

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Sig.	r
Kualitas Pelayanan	0.217	0.026	0.224
Tarif Kamar	0.321	0.001	0.330
Fasilitas	0.232	0.020	0.235
Konstanta	2.393		
Sig. F	0,000		
R	0,517		
R ²	0,268		

a. Dependent variable : Kepuasan Pasien Rawat Inap

Sumber: Data primer diolah, 2017

Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model dalam penelitian ini menggunakan uji F yaitu untuk menguji variabel kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas layak atau tidak digunakan dalam model penelitian.

Hasil pengujian kelayakan model yang telah dilakukan tampak pada tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13
Anova^b

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	10.444	3	3.481	11.703	.000 ^a
Residual	28.556	96	.297		
Total	39.000	99			

a Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, tarif kamar, fasilitas

b Dependent Variable : Kepuasan Pasien Rawat Inap

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari Tabel 13 didapat tingkat signifikan uji F = 0,000 < 0,05 (*level of signifikan*), yang mengindikasikan bahwa model penelitian layak dilanjutkan pada analisa berikutnya. Hasil ini juga mencerminkan bahwa kedua model tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya. Kondisi ini mencerminkan bahwa naik turunnya tingkat kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya, sangat ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, fasilitas serta semakin kompetitif tarif kamar akan semakin tinggi kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase kontribusi variabel kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya.

Tabel 14
Model Summary

Model	R	<i>Rsquare</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.517 ^a	.268	.245	.545

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, tarif kamar, fasilitas

b. Dependent Variable : Kepuasan Pasien Rawat Inap

Sumber: Data primer diolah, 2017

Hasil pengujian tersebut diketahui R_{square} (R^2) sebesar 0,268 atau 26,8% yang menunjukkan sumbangan atau kontribusi dari kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya adalah cukup besar. Sedangkan sisanya ($100\% - 26,8\% = 73,2\%$) dikontribusi oleh faktor lainnya.

Koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur keeratan hubungan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya. Koefisien korelasi berganda ditunjukkan dengan (R) sebesar 0,517 atau 51,7% menunjukkan korelasi atau hubungan antara variabel tersebut terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya memiliki hubungan yang erat.

Pengujian Secara Partial

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya.

Tabel 15
Tingkat Perolehan Signifikan Masing-Masing Model

Variabel	F_{hitung}	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	2.255	.026	Signifikan
Tarif Kamar	3.419	.001	Signifikan
Fasilitas	2.366	.020	Signifikan

a. Dependent Variable : Kepuasan Pasien Rawat Inap awai

Sumber: Data primer diolah, 2017

Koefisien Determinasi Partial (r^2)

Koefisien determinasi parsial ini digunakan untuk mengetahui faktor manakah yang paling berpengaruh dari variabel kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya.

Tabel 16
Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial

Variabel	r	r^2
Kualitas Pelayanan	0.224	0,0502
Tarif Kamar	0.330	0,1089
Fasilitas	0.235	0,0552

a. Dependent Variable : Kepuasan Pasien Rawat Inap

Sumber: Data primer diolah, 2017

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial (individu) semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan ketiga variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin tinggi kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas maka mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pasien yang dihasilkan. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

Dari hasil analisis statistik yang telah dilakukan diatas menunjukkan variabel kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas layak dijadikan model penelitian. Hasil ini juga mencerminkan bahwa kedua model tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya. Kondisi ini mencerminkan bahwa naik turunnya tingkat kepuasan pasien sangat ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya tersebut. Hasil ini diperkuat dengan perolehan koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,517 atau 5,17% menunjukkan korelasi atau hubungan antara variabel tersebut terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya memiliki hubungan yang erat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya, hal dapat dibuktikan dari t_{hitung} sebesar 2,255 dengan tingkat signifikan variabel variabel kualitas pelayanan = $0,026 < \alpha = 0,050$ (*level of signifikan*), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit kepada pasien, akan menimbulkan minat untuk kunjungan ulang pasien pada masa yang akan datang. Parasuraman *et al.* (2008: 219) berpendapat bahwa kualitas pelayanan sejalan dengan kepuasan pelanggan, dimana meningkatnya (semakin positif) kualitas pelayanan digunakan sebagai refleksi dari meningkatnya kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurbaity dan Martin (2009), Aji (2011) dan Handayani dan Iriyanto (2012), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Pengaruh Tarif Kamar Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian secara parsial variabel tarif kamar mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya, hal dapat dibuktikan dari t_{hitung} sebesar 3.419 dengan tingkat signifikan variabel kepuasan kerja = $0,001 < \alpha = 0,050$ (*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 kamar yang ditawarkan oleh manajemen rumah sakit umum Haji Surabaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya.

Hasil ini juga perkuat teori yang dikemukakan oleh Swastha, (2009: 149), mengindikasikan bahwa harga sering dijadikan sebagai indikator kualitas bagi konsumen. Orang sering memilih harga yang lebih tinggi diantara 2 barang karena mereka melihat adanya perbedaan. Apabila harga lebih tinggi, orang cenderung beranggapan bahwa kualitasnya juga lebih baik. Konsumen sering pula menggunakan harga sebagai kriteria utama dalam menentukan nilainya. Barang dengan harga tinggi biasanya di anggap superior dan barang yang mempunyai harga rendah dianggap inferior (rendah tingkatannya).

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurbaity dan Martin (2009), Aji (2011) menyatakan bahwa tarif kamar atau harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya. Sedangkan bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Iriyanto (2012), yang menyatakan bahwa tarif kamar tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian secara parsial variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya, hal dapat dibuktikan dari t_{hitung} sebesar 2.366 dengan tingkat signifikan variabel kepuasan kerja = $0,020 < \alpha = 0,050$ (*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 umum Haji Surabaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya.

Hal ini juga didukung oleh teori menurut Tjiptono dan Chandra, (2011 : 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 Aji (2011), menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada instansi rumah sakit umum Haji Surabaya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- 1) Dilihat dari hasil pengujian Kualitas Pelayanan. Dapat diartikan, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.
- 2) Dilihat dari hasil pengujian Tarif Kamar. Dapat diartikan bahwa pasien berpikir bahwa rumah sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Apabila harga terlalu mahal maka banyak pasien yang akan mengeluh. Harga 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.
- 3) Dilihat dari hasil pengujian pengaruh fasilitas. Dapat diartikan keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan seperti fasilitas kotak saran dan peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Saran Kebijakan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang didapat maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut : 1) Bagi instansi para penyelenggara perusahaan sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan dokter, perawat maupun pelayanan administrasi secara kontinyu dan terjadwal, sehingga dalam menghadapi keluhan pelanggan akibat lamanya pelayanan karyawan dapat diminimalisir. Hal ini sesuai dengan indikator dari variabel penelitian terhadap kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan yang masih kurang, oleh karena itu pihak perusahaan perlu meningkatkan hal tersebut. 2) Pihak manajemen diharapkan sebaiknya memahami apa yang dibutuhkan para konsumen atau pasien dan mengetahui keinginan-keinginan apa yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen atau pasien, hal ini sesuai dengan indikator penelitian tentang kualitas pelayanan, tarif kamar dan fasilitas. 3) Bagi penelitian mendatang diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian yang selanjutnya disarankan menggunakan metode wawancara yang diharapkan dapat mengatasi masalah bias persepsi responden tentang item pertanyaan, sehingga maksud pertanyaan dapat dipahami responden dan hasilnya menghasilkan data yang akurat. Peneliti selanjutnya hendaknya dapat mengambil objek penelitian lain, seperti perusahaan jasa lainnya dengan penambahan variabel dan lokasi penelitian serta sampel yang lebih besar.

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.
- Azhar, S. 2010. *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi 2, Lingga Jaya. Bandung.
- Christina. 2011. *Manajemen Ritel*. Salemba Empat. Jakarta.
- Depkes RI. 2009. *Profil Kesehatan Indonesia*. Depkes RI. Jakarta.
- Ferdinand, A. 2010. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 3. BP. UNDIP. Semarang.
- Ghozali, I. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gujarati, D. N. dan D. C. Porter. 2012. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Salemba Empat. Jakarta.
- Hair, L, dan Mc. Daniel, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu dan Dua. Salemba Empat Jakarta.
- 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).
- Jogiyanto. 2010. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Edisi IV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Kertajaya. H. 2008. *Hermawan Kertajaya on Marketing*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, P. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____ dan G. Armstrong. 2011. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Duabelas Jilid I. Erlangga. Jakarta.
- _____ dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Duabelas. PT. Indeks. Jakarta.
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Masri. 2008. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Manurung, A. H. 2012. *Reksa Dana Investasiku*. Buku Kompas (PBK). Jakarta.
- Mulyono, 2009, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.

- Nurbaity dan Martin. 2009. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Program Studi Manajemen. Universitas Sumatera Utara. Sumatera.
- 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.
- Sekaran, U. 2009. *Research Methods For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis)*. Salemba Empat. Jakarta
- Santoso. 2009, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT. Alex Komputindo Gramedia. Jakarta.
- Siregar. 2007. *Manajemen Rumah Sakit: Definisi Rumah Sakit*. Diakses dari <http://www.tesismars.co.cc/>. tanggal 27 Desember 2012.14.30.
- Stanton, W. J. 2009. *Prinsip Pemasaran*, Cetakan 4. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sumarsono, S. 2009. *Ekonomi Sumber Daya Manusia Teori dan Kebijakan Publik*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Supomo, B. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Swasta, B. 2009. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- _____ dan Irawan. 2009. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Tjandra, T. 2010, Pengukuran Tingkat Kepuasan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan PT. Bahtera Teruna Timur, *Jurnal Ekonomi Perusahaan, Institut Informatika Indonesia (IBII)*. (12)3.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2013. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, H. 2009. *Metode Riset Bisnis*, PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia no. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.