Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah
Fakultas Ekonomi
Universitas Surakarta

Smooting
ISSN 2085-2215
Vol.20 No.2 April 2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT HERMINA SURAKARTA

Eva Trianingsih [1], Kim Budiwinarto [2]
[1), 2)] Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta
Email : trianingsih.eva@yahoo.com[1)], kimbudiwinarto07@gmail.com[2)]

Abstract

In this study the authors have a goal to determine the influence of service quality and price on the inpatient satisfaction in Hermina Hospital of Surakarta, either partially or simultaneously. The data needed in this research is primary data obtained by questionnaire method from sample counted 383 respondents. Data analysis used in this research is multiple linear regression test, t test, F test and coefficient of determination. The results of data analysis in this study can be concluded that the service quality and price have significant influence on the inpatient satisfaction in Hermina Hospital of Surakarta, either partially or simultaneously.

Keywords: Service Quality, Price, Inpatient Satisfaction

PENDAHULUAN

Bisnis di bidang kesehatan merupakan salah satu bisnis jasa yang potensial, mengingat kesehatan merupakan salah satu kebutuhan vital masyarakat. Kesehatan merupakan hak bagi warga negara yang harus mendapatkan jaminan dari pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah selalu berupaya memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat baik melalui pelayanan kesehatan di tingkat paling rendah yaitu di tingkat kecamatan dengan adanya puskesmas dan layanan kesehatan di masing-masing kabupaten dengan adanya Rumah Sakit Umum Daerah. Meskipun demikian pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah saat tidak mampu untuk melayani kebutuhan kesehatan masyarakat.

Kondisi ini menjadikan banyak berdirinya rumah sakit yang dikelola oleh swasta. Hal ini juga terjadi di kota Surakarta, saat ini pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui puskesmas-puskesmas yang ada di setiap kecamatan dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Moewardi Surakarta sudah mulai kualahan dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Terlebih-lebih seperti pada masa mewabahnya pandemi Covid-19 saat ini. Berdirinya rumah sakit swasta menjadi salah satu solusi bagi pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat di kota Surakarta. Kondisi ini menjadikan persaingan bisnis rumah sakit menjadi semakit ketat.

Rumah sakit Hermina merupakan salah satu rumah sakit yang dikelola oleh pihak swasta. Di tengah persaingan bisnis pelayanan kesehatan di Kota Surakarta pihak manajemen Rumah Sakit Hermina Surakarta selalu berupaya meningkatkan keunggulan dalam bersaing. Upaya peningkatakan keunggulan dalam bersaing ini ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pasiennya. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien tersebut pihak manajemen selalu memperhatikan beberapa aspek diantaranya adalah aspek kualitas pelayanan, fasilitas, dan penetapan harga tarif pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Hermina Surakarta.

Banyak faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan seperti kualitas pelayanan, fasilitas dan harga. Faktor-faktor ini telah telah banyak dilakukan peneltian. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dan harga didalam menentukan kepuasan pasien, maka perlu dilakukan penelitian di Rumah Sakit Hermina Surakarta. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta, dan (2) pengaruh harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler & Armstrong (2012) bahwa jasa merupakan sebuah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud, serta

Smooting
ISSN 2085-2215
Vol.20 No.2 April 2022

tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja yang tidak berwujud dan cepat hilang, tetapi tidak dirasakan daripada dimiliki, dimana pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Namun kondisi cepat atau lambatnya pertumbuhan jasa sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja atau penampilan yang ditawarkan oleh pihak produsen (perusahaan barang atau jasa). Jasa mempunyai 4 karakteristik yaitu:

1) *Intengibility* (tidak dapat dilihat, dirasakan).
   Jasa bersifat intengibility artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum pelanggan mencoba atau membeli. Karena sifat jasa ini tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa dan sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diinformasikan atau dipahami secara rohani. Maka dalam hal ini perusahaan jasa menghadapi tantangan untuk memberikan bukti-bukti fisik dan perbandingan pada penawaran abstraknya.
2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)
   Jasa pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari penyedia. Hal ini bisa dilihat dari faktor-faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dalam pemberian perhatian khususnya pada tingkat partisipasi atau keterlibatan pelanggan dalam proses jasa misalnya aktivitas dan peran serta pelajar atau mahasiswa dalam pendidikan disekolah maupun di perguruan tinggi.
3) *Variability* (keragaman)
   Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non standardized out-put* artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Dalam hal ini penyedia jasa dapat menggunakan 3 pendekatan dalam pengendalian kualitas jasa yaitu:

   a) Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personalia yang baik.
   b) Melakukan standarisasi proses pelaksanan jasa. Dalam hal ini dapat dilakukan dalam diagram jalur dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan dalam jasa.
   c) Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem sarana dan keluhan survey pelanggan sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.
4) *Perishability* (tidak tahan lama)
   Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan dan jasa sangat bervariasi dalam melakukan pemasaran jasa yang di pengaruhi faktor musiman. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen kualitas dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah didefinisikan karena hal tersebut sangat berhubungan erat dengan pandangan konsumen. Secara umum di katakan bahwa kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang di tentukan oleh pemakai dan di peroleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan.

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler & Keller, 2012). Menurut Azwar (1996) bahwa kualitas pelayanan bersifat multi dimensional, yaitu kualitas menurut pemakai pelayanan kesehatan dan menurut penyedia jasa layanan kesehatan.

1) Dari segi pemakai jasa pelayanan, kualitas pelayanan terutama berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalamnya sifat ramah dan kesungguhan.
2) Dari pihak penyedia jasa dalam hal ini puskesmas, kualitas pelayanan terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Menurut Azwar (2016) secara umum dapat dirumuskan bahwa batasan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan.

Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman (2013); Zeithaml (2016) melakukan beberapa penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yang biasa disebut sebagai dimensi kualitas. Ada 5 dimensi kualitas:

1. *Tangible* (bukti langsung) yang meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan

Smooting
ISSN 2085-2215
Vol.20 No.2 April 2022

memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. *Emphaty* (empati) yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Harga

Menurut Kotler dan Amstrong (2012) menyatakan bahwa harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Pengertian ini mengandung arti bahwa harga yang dibayar oleh pembeli atau konsumen itu sudah termasuk pelayanan yang diberikan oleh penjual, dan penjual sendiri yang menginginkan sejumlah keuntungan dari harga tersebut.

Menurut Lamb, dkk. (2011) menerangkan bahwa harga merupakan sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang maupun jasa. Sedangkan kebijakan harga adalah suatu alat atau cara yang dipergunakan perusahaan untuk menetapkan harga dan bisa mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian terhadap barang yang ditawarkan (Kotler, 2014).

Berdasarkan pendapat tersebut, harga mempunyai arti bahwa kebijakan harga merupakan alat, pegangan yang dipakai oleh perusahaan untuk menentukan harga dalam jangka waktu tertentu dan menetapkan harga jual perusahaan untuk mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian terhadap barang yang ditawarkan.

Dalam harga, terdapat beberapa hal yang menjadi dasar perusahaan dalam menetapkan harga produk yang dipasarkan. Hal ini sangat penting, karena dengan memilih salah satu dari penetapan harga, maka akan mempermudah perusahaan untuk menentukan strategi harganya.

Kotler (2016) mengatakan bahwa pada saat yang sama, perusahaan mungkin akan mencoba tujuan-tujuan tambahan. Semakin jelas tujuan suatu perusahaan, semakin mudah perusahaan tersebut menetapkan harganya. Contoh yang biasa antara lain bertahan hidup, maksimisasi keuntungan masa sekarang, kepemimpinan pangsa pasar, dan kepemimpinan mutu produk. Perusahaaan-perusahaan biasanya menetapkan bertahan hidup sebagai tujuan utama mereka jika memiliki masalah dalam hal kelebihan kapasitas, persaingan yang berat, atau perubahan keinginan konsumen.

Tjiptono (2017) menyatakan bahwa pada dasarnya ada 4 jenis tujuan penetapan harga, yaitu:

1) Tujuan berorientasi pada laba
2) Tujuan berorientasi pada volume
3) Tujuan berorientasi pada citra
4) Tujuan stabilisasi harga

Tjiptono (2017) menguraikan bentuk-bentuk kebijakan harga menjadi 3 bagian antara lain:

1) Diskon
   Adalah potongan harga yang diberikan oleh penjual kepada pembeli sebagai penghargaan atas aktifitas tertentu dari pembeli yang menyenangkan bagi pembeli.
2) *Allowance*
   Merupakan pengurangan dari harga menurut daftar (*list price*) kepada pembeli karena adanya aktifitas-aktifitas tetentu yang diakukan pembeli
3) Penyesuaian Geografis (*Geographical Adjustment*)
   Merupakan penyesuaian terhadap harga yang dilakukan oleh produsen atau *whosaler* sehubungan dengan biaya transportasi produk dari penjual ke pembeli. Biaya transportasi ini merupakan salah satu unsur penting dalam biaya variabel total, yang akan menentukan harga akhir yang harus dibayar pembeli.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan dalam melakukan suatu pembelian kadangkala terbentuk oleh rasa tidak puas dan puas. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk menjadikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, oleh karena itu dapatlah dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran berpendapat bahwa tidak realistik bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas.

Menurut Day Tse dan Wilton (2013) dan

Smooting
ISSN 2085-2215
Vol.20 No.2 April 2022

Tjiptono (2016) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasikan yang disesuaikan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Kotler (2014) bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Engel, et al *dalam* Tjiptono (2016) bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Willkie *dalam* Tjiptono (2016) bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Dari definisi diatas terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan atau harapan dari kinerja. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedang kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Penelitian Terdahulu

Setyawati, W., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien di Klinik Rawat Jalan Nurul Ichsan Pujon dan Klinik Intan Mandiri Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien. Dan dari keempat variabel tersebut yang paling dominan adalah variabel citra institusi.

Yolanda, & Sumedi, E. (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien serta dampaknya terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Islam Karawang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Karawang. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Karawang.

Dahlia (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien rawat Inap di rumah sakit Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.

Netriadi, L., Salfadri, Firdaus, T.R. (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Novitasari, M., & Suhardi, Y. (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara simultan terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien pada Paviliun Kartika RSPAD Jakarta.

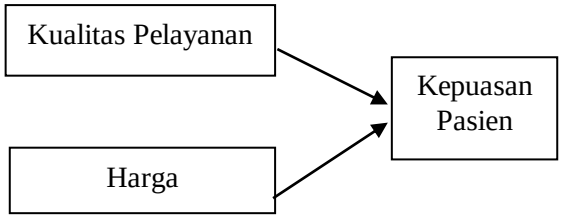
Nuraini (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Padangsidimpuan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat di Rumah Sakit Umum Daerah Padangsidimpuan.

Tanaka, I., & Darmawan, E. D. (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan tarif mempunyai pengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Smooting
ISSN 2085-2215
Vol.20 No.2 April 2022

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori dan yang ada dalam penelitian ini dan kajian terhadap penelitian terdahulu maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta.
2. Diduga ada pengaruh harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer. Obyek dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap tercatat di Rumah Sakit Hermina Surakarta sampai dengan bulan Desember 2020 sebanyak 9.231 pasien. Dengan mengunakan rumus Slovin, diperoleh ukuran sampel sebanyak 383 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling aksidental. Teknik pengambilan sampel adalah suatu teknik yag digunakan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2015)

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah kepuasan pasien sebagai variabel dependen, sedangkan sebagai variabel independen adalah kualitas pelayanan dan harga. Adapun definisi opeasional variabel adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Pasien
   Kepuasan pasien adalah penilaian pasien atau keluarga pasien terkait dengan harapan dan kenyataan pelayanan rawat inap yang ada di Rumah Sakit Hermina Surakarta. Indikator yang digunakan adalah:
   a. Penilaian pasien terhadap pelayanan rawat inap yang ada di Rumah Sakit Hermina Surakarta.
   b. Penilaian pasien terhadap fasilitas pelayanan rawat inap yang ada di Rumah Sakit Hermina Surakarta.
   c. Penilaian pasien terhadap harga atau tarif dalam pelayanan rawat inap yang ada di Rumah Sakit Hermina Surakarta.
   d. Penilaian pasien terhadap keberadaan lingkungan yang ada di Rumah Sakit Hermina Surakarta.
   e. Penilaian pasien terhadap kesadaran tenaga medis yang ada di Rumah Sakit Hermina Surakarta.
2. Kualitas Pelayanan
   Kualitas pelayanan adalah penilaian pasien atau keluarga terkait dengan pelayanan rawat inap yang diberikan kepada pasien secara keseluruhan yang ada di Rumah Sakit Hermina Surakarta. Indikator yang digunakan adalah :
   a. *Tangible* (bukti langsung), meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan pasien.
   b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
   c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para karyawan termasuk dokter, perawat dan karyawan yang lainnya untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.
   d. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan termasuk dokter, perawat dan karyawan yang lainnya dari bahaya, resiko, atau keraguraguan.
   e) *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
3. Harga
   Penetapan harga dalam penelitian ini merupakan penilaan responden atau keluarga responden terhadap kebijakan penetapan harga yang harus ditanggung oleh pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan rawat inap yang ada di Rumah Sakit Hermina Surakarta. Indikator yang digunakan adalah :
   f. Kesesuaian tarif atau harga dengan pelayanan rawat inap yang diberikan.

Smooting
ISSN 2085-2215
Vol.20 No.2 April 2022

g. Kesesuaian tarif atau harga dengan fasilitas rawat inap yang ada.
h. Kesesuaian tarif atau harga pelayanan rawat inap dengan dokter yang menangani.
i. Kesesuaian tarif atau harga pelayanan rawat inap dengan dokter yang menangani.
j. Kebijakan pembebasan harga atau tarif pelayanan rawat inap.

Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan (kuisioner). Tanggapan responden diukur dengan skala likert yaitu : sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), kurang setuju (skor 3), tidak setuju (skor 2), dan sangat tidak setuju (skor 1).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Draper & Smith, 1992; Sudjana, 1992). Adapun persamaan regresi linier berganda dapat dibuat model sebagai berikut :

$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$

Dimana :

Y = kepuasan pasien
X_1 = kualitas pelayanan
X_2 = harga
β_0 = konstanta
β_1 = koefisien regresi variabel kualitas pelayanan
β_2 = koefisien regresi variabel harga
ε = *error*

Perhitungan analisis statistik deskriptif, koefisien regresi, uji t, uji F, dan koefisien determinasi menggunakan bantuan *software* SPSS versi 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Hermina Surakarta. Perhitungan analisis regresi linear berganda menggunakan bantuan *software* SPSS versi 23 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Nilai t-hitung	*Sig*
Konstanta	-12,881	-17,559	0,000
X_1	0,343	22,010	0,000
X_2	0,322	8,424	0,000
F-hitung = 1028,533			0,000
Adjust R^2 = 0,843			

Dari hasil perhitungan pada tabel 1 di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$Y = -12{,}263 + 0{,}343\, X_1 + 0{,}322\, X_2 + e$

Pada tabel 1 nampak bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,343. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan semakin meningkat, maka kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta semakin meningkat. Dengan kata lain, jika kualitas pelayanan meningkat satu poin, maka kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta meningkat sebesar 0,343 poin. Hal ini merupakan pengaruh yang signifikan atau tidak, maka perlu diuji secara statistik. Besarnya koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ini digunakan untuk menguji hipotesis 1. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t-hitung sebesar 22,010 dengan nilai *sig* sebesar 0,000. Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0,05. Ternyata nilai *sig* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hasil uji t adalah signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta. Oleh karena itu, hipotesis 1 yang menyatakan bahwa diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta diterima.

Koefisien regresi untuk variabel harga (X_2) sebesar 0,322. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi harga semakin bagus, maka kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta semakin meningkat. Dengan kata lain, jika persepsi harga bertambah bagus satu poin, maka kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta meningkat sebesar 0,322 poin. Hal ini merupakan pengaruh yang signifikan atau tidak, maka perlu diuji secara statistik. Besarnya koefisien regresi variabel harga ini digunakan untuk menguji hipotesis 2.

Smooting
ISSN 2085-2215
Vol.20 No.2 April 2022

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t-hitung sebesar 8,424 dengan nilai *sig* sebesar 0,000. Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0,05. Ternyata nilai *sig* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hasil uji t adalah signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta. Oleh karena itu, hipotesis 2 yang menyatakan bahwa diduga ada pengaruh harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta diterima.

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta didasarkan pada hasil uji F. Berdasarkan hasil uji F pada tabel 1 diperoleh nilai F-hitung sebesar 1028,533 dengan nilai *sig* sebesar 0,000. Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0,05. Ternyata nilai *sig* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hasil uji F adalah signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta. Berdasarkan pada nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta adalah sebesar 84,3%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial dengan uji t diperoleh bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta. Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam perusahaan penyedia jasa merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien khususnya pelayanan kesehatan. Faktor kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dikarenakan rumah sakit sebagai salah satu instansi yang menyediakan pelayanan publik dalam bidang kesehatan. Dengan demikian, faktor kualitas pelayanan merupakan hal penting sebagai bentuk kinerja instansi. Untuk itu, dalam meningkatkan kepuasan pasien perlu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, seperti dukungan kesadaran dari para karyawan rumah sakit baik medis maupun non medis untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, karena hal ini menyangkut kelangsungan hidup masyarakat. Dengan pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada masyarakat akan dapat meningkatkan citra rumah sakit ke depannya. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian dari Setyawati,W., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018), Yolanda, & Sumedi, E. (2018), Dahlia (2020), Netriadi, L., Salfadri, Firdaus, T.R. (2021), Novitasari, M., & Suhardi, Y. (2021), Nuraini (2021), dan Tanaka, I., & Darmawan, E. D. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial dengan uji t diperoleh bahwa harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga atau tarif menjadi pertimbangan pelayanan rawat inap, sehingga berdampak pada kepuasan pasien. Untuk itu, bagi pihak pengelola rumah sakit perlu menerapkan kebijakan dalam penetapan harga atau tarif rumah sakit yang lebih terjangkau oleh setiap lapisan masyarakat, agar pelayanan kesehatan dapat dirasakan oleh setiap lapisan masyarakat tanpa memandang status. Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Setyawati,W., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018), Yolanda, & Sumedi, E. (2018), Dahlia (2020), Netriadi, L., Salfadri, Firdaus, T.R. (2021), Novitasari, M., & Suhardi, Y. (2021), dan Tanaka, I., & Darmawan, E. D. (2021) yang menyatakan bahwa harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan di atas, maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta.
2. Harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermina Surakarta.

Saran

Saran yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini :

Smooting
ISSN 2085-2215
Vol.20 No.2 April 2022

1. Dalam meningkatkan kepuasan pasien perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap.
2. Kebijakan harga atau tarif rawat inap perlu pertimbangan yang matang agar pasien merasakan kepuasan karena tarif seimbang dengan kualitas pelayanan.
3. Penelitian selanjutnya perlu memasukkan variabel independen yang lain, seperti fasilitas, citra institusi, dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Dahlia. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja. *Jurnal Manajemen Bisnis Unbara*. Vol. 1 No. 2.

Draper, N.R, and Smith, H. (1992). *Applied Regression Analysis*. John Wiley & Sons, Inc. Terjemahan oleh Bambang Sumantri. *Analisis Regresi Terapan*. Edis Kedua. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 14. Jakarta : Erlangga.

Netriadi, L., Salfadri, Firdaus, T.R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Matua Jurnal (Pengembangan Ilmu Manajemen dan Bisnsi)*. Vo. 3 No. 1.

Novitasari, M., & Suhardi, Y. (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Nuraini. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Padangsidimpuan*. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.

Setyawati, W., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien (Studi di Klinik Rawat Jalan Nuurul Ichsan Pujon dan Klinik Intan Mandiri Malang). *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*. Vol. 10 No. 2.

Sudjana. (1992). *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Para Peneliti*. Edisi Ketiga. Bandung: Tarsito.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tanaka, I., & Darmawan, E. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*. Vol. 5 No. 3.

Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran. Edisi II. Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____ (2017). *Srtagei Bisnis.* Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

_____ (2014). *Manajemen Jasa. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yolanda, & Sumedi, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen FE-UB*. Vol. 6 No. 2