

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANGERANG, BANTEN

Ayu Salsabilla<sup>1</sup>

Dr. Kartini Istikomah, S.E, M.M<sup>2</sup>

*Email : [salsabillaayu21@gmail.com](mailto:salsabillaayu21@gmail.com), [tini\\_sht@yahoo.com](mailto:tini_sht@yahoo.com)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Budi Luhur*

## ABSTRACT

*This study aims to determine whether there is influence of service quality (X1), location (X2), price (X3) and facility (X4) on inpatient satisfaction (Y). The population in this study were the patients of Tangerang City Regional General Hospital. The number of population used was 13326 with samples taken as many as 100 samples (inpatients) using Taro Yamane formula. Sampling technique used is Probability Sampling by sampling using Simple Random Sampling. Data collection techniques used in this study used primary data obtained through a questionnaire in the form of a questionnaire with a likert scale that has been tabulated in Microsoft Exel 2016 and calculated based on SPSS version 20.0, and secondary data obtained from literature studies. The analytical tool used consisted of simple correlation analysis and multiple linear regression analysis. The regression equation formed is  $Y = -1.151 + 0.284 (X1) + 0.797 (X2) + 0.389 (X3) + -0.017 (X4)$ . From the calculation that has been done, seen that the value of Adjust R Square is 0.907. It can be interpreted that service quality variables, location, price and facility have contribution influence to patient satisfaction variable equal to 90,7% while the rest is 9,3% influenced by other variables outside this research. Variable quality of service, location and price have a significant influence on patient satisfaction. While the facility variable has no significant effect. After doing research, it can be concluded also that the linear regression model used in this research feasible.*

**Keyword:** *service quality, location, price, facility, patient satisfaction*

## PENDAHULUAN

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam dunia bisnis menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan memaksa pelaku bisnis untuk dapat mengikuti persaingan tersebut agar bisa tetap bertahan dan tumbuh dalam menjalankan suatu bisnis tertentu. Jika dalam suatu bisnis yang ditekuni merupakan jasa maka suatu perusahaan harus memperhatikan tiap konsumen (pengguna jasa), karena karakteristik yang ditawarkan sangat menentukan konsumen tersebut menjadi pelanggan potensial.

Masyarakat juga kini tengah sadar akan pentingnya kesehatan, apalagi dengan munculnya berbagai berita mengenai penyakit-penyakit baru yang menyerang manusia. Dampaknya tentu dengan bertambahnya permintaan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Apalagi kini masyarakat semakin peduli dengan kesehatannya, sehingga dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan ini menjadi peluang yang besar bagi jasa pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit umum daerah.

Kondisi ini membuat pihak pemerintah dituntut untuk berpikir keras agar dapat memberikan solusi atas permasalahan tersebut dengan mengeluarkan kebijakan. Pelayanan kesehatan yang terintegrasi diselenggarakan untuk memberikan layanan yang bermutu dan profesional, sehingga terwujud perubahan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan secara optimal bagi seluruh masyarakat. Pemberian pelayanan yang berkualitas bertujuan untuk memperoleh kepuasan konsumen. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen (Wijaya, 2011). Kenyataannya, antara harapan konsumen dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sering kali terjadi sebaliknya. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan konsumen, bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila konsumen beralih ke rumah sakit swasta karena mereka merasa rumah sakit swasta lebih mampu memberika pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Hal ini yang harus menjadi fokus perhatian

pemerintah khususnya Dinas Kesehatan Provinsi Tangerang sebagai instansi yang menaungi rumah sakit umum daerah.

### **Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, untuk mengembangkan pengetahuan yang mendalam terhadap objek yang diteliti. Maka penulis membatasi pembahasan agar dapat menyusun skripsi ini dalam ruang lingkup yang tidak terlalu luas. Adapun yang penulis teliti hanya sebatas:

1. Penelitian akan dilakukan berfokus pada kualitas pelayanan, lokasi, harga, fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang, Banten.
2. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang, Banten.
3. Penelitian dilakukan pada periode Maret-April 2018.

### **KAJIAN TEORI**

Menurut Philip Kotler dalam buku Subagyo (2010). Pemasaran adalah pekerjaan rumah yang harus dikerjakan di rumah yang harus dikerjakan manajer untuk menilai kebutuhan, mengukur tingkat dan intensitasnya dan menentukan apakah ada peluang yang menguntungkan pemasaran berlanjut selama hidup produk, berusaha menempatkan konsumen baru dan mempertahankan konsumen saat ini dengan meningkatkan daya tarik dan kinerja produksi, belajar dari hasil penjualan produk dan mengelola kinerja supaya berulang.

#### **Kepuasan Konsumen**

Menurut buku Titik Wijayanti (2014) menyatakan kepuasan konsumen adalah target yang berubah-ubah, masing-masing konsumen memasuki situasi jual-beli dengan serangkaian kebutuhan pada tingkat yang berbeda-beda.

#### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Ahmad Subagyo (2010), kualitas mengandung berbagai macam penafsiran, karena kualitas memiliki sejumlah level antara lain yaitu universal (sama di manapun), kultural (tergantung sistem nilai budaya), sosial (tergantung preferensi) secara sederhana, kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat dengan kata lain produk sesuai dengan standar.

#### **Pengertian Lokasi**

Menurut Fandy Tjiptono & Chandra dalam buku *Service Quality dan Satisfaction* (2016), Lokasi atau Tempat adalah merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa karena lokasi/tempat erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa, contohnya pusat perbelanjaan dan restoran.

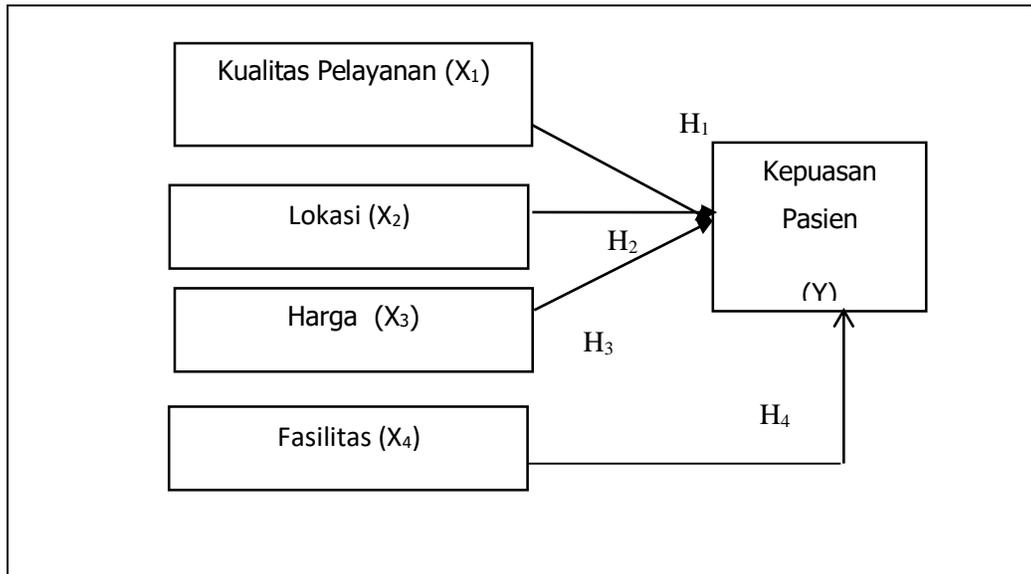
#### **Pengertian Harga**

Menurut Deliyanti Oentoro (2012) dalam Sudaryono (2014) Harga adalah suatu nilai tukar yang bias disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu.

#### **Pengertian Fasilitas**

Menurut Fandy Tjiptono, Ph.D dan Gregorius Chandra (2014). 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.

## Kerangka Pemikiran



Gambar 1

## Kerangka Pemikiran

### Hipotesis Penelitian

1. H<sub>1</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
2. H<sub>2</sub>: Persepsi pasien terhadap lokasi yang ditetapkan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien
3. H<sub>3</sub>: Persepsi pasien terhadap harga yang ditetapkan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien
4. H<sub>4</sub>: Harapan pasien tentang fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien

### METODE PENELITIAN

Dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Lokasi (X<sub>2</sub>), Harga (X<sub>3</sub>), Fasilitas (X<sub>4</sub>). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang, Banten. Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* dan tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah Random Sampling, yaitu secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi. Pengumpulan pendapatan responden melalui wawancara dan dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Selama proses penyebaran kuesioner diperoleh 100 responden yang tergolong sebagai data primer. Data yang dikumpulkan kemudian di uji menggunakan perangkat lunak SPSS Statistic 20.0 untuk mengetahui apakah data tersebut cukup layak untuk di analisis dan apakah hasil analisis data cukup mewakili keadaan sesungguhnya. Uji yang dimaksud terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskodastisitas. Setelah itu data yang lolos di uji analisis menggunakan metode korelasi, regresi linier, uji f, uji keterandalan model, uji-t dan uji koefesien determinasi.

## PEMBAHASAN

### Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 2**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda-Metode Enter**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,151	0,854		-1,347	0,181
1 kualitas_pelayanan	0,284	0,054	0,195	5,307	0,000
Lokasi	0,797	0,060	0,698	13,280	0,000
Harga	0,389	0,070	0,239	5,541	0,000
Fasilitas	-0,017	0,076	-0,014	-0,227	0,821

a. Dependent Variable: kepuasan\_pasien

Sumber : Hasil Data Pengolahan SPSS 20

Regresi Linier Berganda bertujuan untuk menguji pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain dan melihat hasil nilai dari variabel yang telah diteliti apakah bernilai positif atau negatif. Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ), lokasi ( $X_2$ ), harga ( $X_3$ ), dan fasilitas ( $X_4$ ), terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ).

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = -1,151 + 0,284 X_1 + 0,797 X_2 + 0,389 X_3 + -0,017 X_4$$

(0,000)    (0,000)    (0,000)    (0,821)

Persamaan regresi tersebut diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Konstanta -1,151 artinya : jika Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Lokasi ( $X_2$ ), Harga ( $X_3$ ), dan Fasilitas ( $X_4$ ) nilainya 0 (tidak memiliki pengaruh), maka Kepuasan Pasien ( $Y$ ) nilainya sebesar -1,151.
2. Koefisien Regresi ( $\beta$ ) ( $X_1$ ) mempunyai nilai sebesar 0,284 memberikan arti bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 1 satuan maka akan mengakibatkan peningkatan Kepuasan Pasien ( $Y$ ) sebesar 0,284.
3. Koefisien Regresi ( $\beta$ ) ( $X_2$ ) mempunyai nilai sebesar 0,797 memberikan arti bahwa Lokasi ( $X_2$ ) sebesar 1 satuan maka akan mengakibatkan peningkatan Kepuasan Pasien ( $Y$ ) sebesar 0,797.
4. Koefisien Regresi ( $\beta$ ) ( $X_3$ ) mempunyai nilai sebesar 0,389 memberikan arti bahwa Harga ( $X_3$ ) sebesar 1 satuan maka akan mengakibatkan peningkatan Kepuasan Pasien ( $Y$ ) sebesar 0,389.
5. Koefisien Regresi ( $\beta$ ) ( $X_4$ ) mempunyai nilai sebesar -0,017 memberikan arti bahwa Fasilitas ( $X_4$ ) sebesar 1 satuan maka akan mengakibatkan penurunan Kepuasan Pasien ( $Y$ ) sebesar -0,017.

### Uji Koefisien Determinasi (Determinasi $R^2$ )

**Tabel 3**  
**Uji Koefisien Determinasi (Determinasi  $R^2$ )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,954 <sup>a</sup>	0,911	0,907	1,32334

a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas\_pelayanan, harga, lokasi

b. Dependent Variable: kepuasan\_pasien

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 20

Untuk hasil koefisien determinasi atau Adjusted R Square sebesar 0,907 atau 90,7%, angka tersebut berarti Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga, dan Fasilitas, sisanya sebesar 9,3% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. *Std Error of the Estimate* 1,32334, artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi Kepuasan Pasien sebesar 1,32.

### Interpretasi Hasil Penelitian

Dari hasil interpretasi nilai variabel-variabel yang diikuti sertakan dalam penelitian ini, dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, lokasi, harga, terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang menurut para responden signifikan, sedangkan variabel fasilitas tidak signifikan. Kenyataan tersebut menggambarkan seluruh variabel terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang sebagai berikut :

1. Keterkaitan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Pada tabel 5 terdapat nilai t- hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 5,307. T- tabel dicari dengan tingkat kesalahan 0,05 (5%) dan  $df = 95$  (jumlah data-jumlah variabel independen-1). Dengan ketentuan tersebut, t-tabel yang didapat adalah 1,985. Nilai Sig. untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 karena nilai t- hitung 5,307 lebih kecil dari nilai t-tabel 1,985 ; serta Sig. 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05; maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

2. Keterkaitan Lokasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien (Y)

Pada tabel 5 terdapat nilai t-hitung untuk variabel lokasi sebesar (13,280) T-tabel dicari dengan tingkat kesalahan 0,05 (5%) dan  $df = 95$  (jumlah data-jumlah variabel independen-1). Dengan ketentuan tersebut, t-tabel yang didapat adalah 1,985. Nilai Sig. untuk variabel Lokasi adalah 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05 ; maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial variabel lokasi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

3. Keterkaitan Harga ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pasien (Y)

Pada tabel 5 terdapat nilai t-hitung untuk variabel harga sebesar (5,541) T-tabel dicari dengan tingkat kesalahan 0,05 (5%) dan  $df = 95$  (jumlah data-jumlah variabel-1). Dengan ketentuan tersebut, t-tabel yang didapat adalah 1,985. Nilai Sig. untuk variabel Harga adalah 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05 ; maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial variabel harga ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

4. Keterkaitan Fasilitas ( $X_4$ ) terhadap kepuasan pasien (Y)

Pada tabel 5 terdapat nilai nilai t-hitung untuk variabel fasilitas sebesar (-0,227) T-tabel dicari dengan tingkat kesalahan 0,05 (5%) dan  $df = 95$  (jumlah data-jumlah variabel-1). Dengan ketentuan tersebut, t-tabel yang didapat adalah 1,985. Nilai Sig. untuk variabel Fasilitas adalah 0,821 lebih besar dari tingkat kesalahan 0,05 ; maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya secara parsial variabel fasilitas ( $X_4$ ) tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini merupakan hasil pengolahan data dengan menggunakan program *SPSS versi 20,0* dari hasil pengolahan tersebut diperoleh kesimpulan berdasarkan hasil penelitian mengenai keterkaitan Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang, Banten. Penulis akan menyampaikan kesimpulan dari hasil penelitian ini, sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.
2. Lokasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.
3. Harga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.
4. Fasilitas tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Alma, Buchori. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV

ALFABETA

Akdon, Riduwan .2015. *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika*.CV. ALFABETA

Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri.2012. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta.CV ALFABETA

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. 23* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*: Media Pressindo

Priyatno, Duwi.2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta : CV ANDI

Subagyo, Ahmad 2010. *Marketing In Bussiness*. Edisi ke-1. Jakarta : Mitra Wacana Media

Sudaryono. 2014. *Perilaku Konsumen*. Cetakan 1.Jakarta :Lentera Ilmu Cendekia

Sugiyono. 2014. *Metode peneliian kuantitatif, kualitatif dan R&B*. Cetakan ke-21.

Bandung: CV. ALFABETA

Tjiptono, Fandy 2014. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-4. Yogyakarta : CV. ANDI

TJiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.2016. *Service, Quality dan Satisfaction* Edisi 4.

Yogyakarta : CV . ANDI

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik*. Edisi 3. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET

Kadir. 2015. *Statistika Terapan*. Edisi 2. Jakarta : CV. DJAALI

Wijayanti, FI. Titik. 2014. *Marketing Plen Dalem Bisnis*. Edisi ke 2 : Kompas Gramedia

Building

## **Jurnal**

Muhamad Gulom 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat

Inap Di Rumah Sakit Anuntaloko Parigi. Jurnal Kiat Universitas alkhairaat.

Volume. 8. No 1 juni 2016. e-ISSN : 252

Difa Nurulia Savitri, Wahyu Hidayat, Reni Shinta Dewi 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja. Jurnal kiat Universitas Diponegoro.

Tazkiyatun Nafs Az-zahroh 2016. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. Jurnal Universitas Muhammadiyah Gresik. Volume. 12. No. 2 Agustus 2017. ISSN : 1907-5235

Yudha Afriadi 2016. Pengaruh Kualitas layanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen. Volume 5. Nomer 6 juni 2016. ISSN: 2461-0593