

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka

Nadillah Nurahma^{1*}, Fitri Kumalasari², Suwanto³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sembilanbelas November Kolaka

*nadillahnurahma@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan, biaya dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit benyamin guluh kolaka Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah melakukan pengobatan rawat jalan di rumah sakit benyamin guluh kolaka di Kabupaten Kolaka dan diambil sebanyak 75 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik menentukan kriteria-kriteria tertentu. Teknik pengambilan data yaitu data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS melalui software Smart PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan T-Hitung atau T-Statistik yaitu 2,164 lebih tinggi dari rule of thumb yang digunakan yaitu 1,96 dan Biaya juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien karena nilai T-Hitung atau T-Statistik yaitu 13,769 lebih tinggi dari rule of thumb yang digunakan yaitu 1,96. Sedangkan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien karena nilai T Hitung atau nilai T-Statistik yaitu 1,089 lebih Rendah dari rule of thumb yang digunakan yaitu 1,96 Maka variabel Kualitas Pelayanan dan Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 97,1%.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Biaya, Fasilitas, Kepuasan Pasien, partial least square (PLS)*

Abstract

The purpose of this study is to determine the analysis of the effect of service quality, costs and facilities on the satisfaction of outpatient patients Benyamin Guluh Kolaka This research is a survey research using a questionnaire as an instrument. The population in this research is all patients who have carried out outpatient treatment at Benjamin Guluh Kolaka Hospital in Kolaka Regency and taken as many as 75 responsiveness using purposive sampling techniques, namely the technique of determining certain criteria. Data collection techniques are primary data and secondary data. The data obtained were analyzed using PLS analysis techniques through Smart PLS software.

The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction. This is evidenced by T-count or T-statistics which is 2.164 higher than the rule of thumb used which is 1.96 and the cost also has a positive and significant effect on patient satisfaction due to the value of T-count or T-Statistics which is 13.769 higher than the rules of thumb used is 1.96. While the facility has a negative and not significant effect on patient satisfaction because the value of t arithmetic or t statistical value is 1.089 lower than the rule of thumb used that is 1.96 then the service quality variable and the cost have a positive and significant effect on patient satisfaction of 97.1%.

Keywords: *Service Quality, Costs, Facilities, Patient Satisfaction, Partial Least Square (PLS)*

1. PENDAHULUAN

Menurut data BPS (2021) jumlah rumah sakit (RS) di Indonesia sebanyak 3.112 Nilai tersebut naik 5,17% dari tahun sebelumnya yang sebanyak 2.959 unit. Hal ini menunjukkan bahwa saat ini industri rumah sakit perkembangan sangat signifikan sehingga menciptakan persaingan dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu setiap organisasi yang bergerak pada industri jasa layanan kesehatan harus mampu memahami kebutuhan pasien dalam rangka menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien. Untuk mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan berbagai faktor yang berperan penting dalam menentukan persepsi kepuasan pasien antara lain meliputi kualitas pelayanan, biaya, dan fasilitas Supriyanto (2012).

Terkait pengaruh variabel kualitas layanan, biaya, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien terdapat fenomena diidentifikasi oleh penulis di Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. Rumah Sakit ini merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah yang ada di Kabupaten Kolaka yang berlokasi di Jl. Poros Bypass Kolaka, Tahoa, Kec. Pomalaa, Kab. Kolaka, Sulawesi Tenggara. Sebelumnya Rumah Sakit ini berlokasi di Jl. WR Supratman No.16, Lamokato, Kec. Kolaka, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara yang kemudian mengalami revitalisasi melalui perpindahan lokasi.

Meskipun saat ini Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka sudah pindah ke tempat yang baru dengan gedung yang baru tetapi fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit masih cenderung sama. Hal ini mempengaruhi kepuasan pasien yang cenderung menurun dimana dapat dilihat dari tingkat keluhan pasien yang meningkat. Keluhan pasien rawat jalan RSUD Benyamin Guluh Kolaka pada tahun 2021 mengalami peningkatan. Keluhan pasien yang dirangkum oleh bagian Humas RSUD Benyamin Guluh Kolaka

menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif. Menurut Raihan (2017) model penelitian kuantitatif adalah model penelitian yang didasarkan pada falsafah positivisme yaitu ilmu yang dibangun dari empiris, terukur dan teramati menggunakan logika matematika guna menghasilkan generalisasi. Pada umumnya penelitian kuantitatif banyak di tuntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta penampilan dari hasil penelitiannya. Karena data yang di peroleh merupakan data langsung yang dapat di hitung atau di kelola melalui statistik Variabel yang dimaksud adalah bagaimana analisis pengaruh kualitas pelayanan, biaya dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka.

Populasi dan Sampel

Menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2016) populasi merupakan keseluruhan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien rawat jalan rumah sakit benyamin guluh Kolaka

Peneliti menggunakan rumus Hair karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti. Menurut Hair (2017), apabila ukuran sampel terlalu besar misalnya lebih dari 400, maka metode menjadi sangat sensitif. Sehingga disarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5-10 observasi untuk setiap parameter yang di estimasi. Jadi, dengan jumlah indikator sebanyak 15 buah dikali dengan 5. Jadi melalui perhitungan berdasarkan rumus tersebut, di dapatkan jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebesar 75 orang yang memberikan tanggapan terhadap kepuasan pasien di rumah benyamin guluh Kolaka

Uji Instrumen Penelitian

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 15.0, dengan menelaah nilai *coreccted item total correlation*

2. METODE PENELITIAN

Jenis dan Rancangan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian dengan mengacu kepada rumusan masalah penelitian yang telah di tentukan, maka penelitian ini

Tabel 3.3
Uji Validitas Variabel

V a r	Indikat or	R- Hitu ng	R- Tab el	Keteranga n
Kualitaas pelayanan	XI.1	0,897	0.36	Valid
	XI.2	0,943	0.36	Valid
	XI.3	0,758	0.36	Valid
	XI.4	0,897	0.36	Valid
	XI.5	0,943	0.36	Valid
Biaya	X2.1	0,704	0.36	Valid
	X2.2	0,932	0.36	Valid
	X2.3	0,757	0.36	Valid
Fasilitas	X3.1	0,720	0.36	Valid
	X3.2	0,920	0.36	Valid
	X3.3	0,778	0.36	Valid
Kepua san pasien	Y	0,711	0.36	Valid
	Y	0,920	0.36	Valid
	Y	0,846	0.36	Valid

(Sumber: Data Primer Diolah, 2022)

Berdasarkan Tabel di atas R-Hitung > R-Tabel (0,36), Maka dari 30 item pernyataan instrumen dinyatakan valid dan bisa dipakai untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Crobach 's Alpha	Nilai Krisis	Keterangan
Kualitas	0,921	0,600	Reliabel
Biaya (X2)	0,795	0,600	Reliabel
Fasilitas (X3)	0,794	0,600	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,840	0,600	Reliabel

(Sumber: Data primer diolah, 2022)

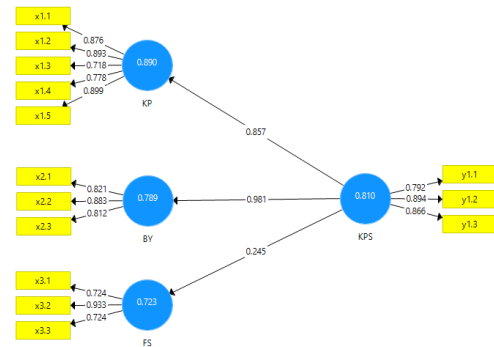
Berdasarkan Tabel 3.3 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai koefisien Crobach's Alpha > 0,6 sehingga indikator pada masing-masing variabel dikatakan reliable dan bisa digunakan sebagai alat pengujian selanjutnya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Model Measurement (Outher Model)

Dalam *Measurement* model skala uji validitas dan Reabilitas serta analisis varian (uji determinasi) dan koefisien jalur memiliki persamaan sebagai berikut :

Gambar 4. 1 Output PLS Algorithm



(Sumber: Data Output SmartPLS 4.0, 2022)

Convergent Validity

Pengukuran Convergent validity dilakukan dengan melihat item reliability (indikator validitas) yang ditunjukkan oleh loading factor, nilai loading factor >0,7 dikatakan valid. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima (Ghozali, 2015). Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS 3, hasil loading factor dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Nilai Outher Loading

Item	Biaya	Fasilitas	Kualitas Pelayanann	Kepuasa n Pasien
X1.1			0,876	
X1.2			0,893	
X1.3			0,718	
XI.4			0,778	
XI.5			0,899	
X2.1	0,821			
X2.2	0,883			
X2.3	0,812			
X3.1		0,724		
X3.2		0,933		
X3.3		0,724		

Item	Biaya	Fasilitas	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Y1				0,792
Y2				0,894
Y3				0,866

(Sumber: Data Diolah menggunakan PLS 3, 2022)

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas nilai outer loading menunjukkan adanya indikator yang memiliki convergent validity yang lebih besar dari 0,7 dan dinyatakan valid. Berdasarkan hasil pengukuran diketahui bahwa nilai outer loading $>0,7$ memiliki tingkat validitas yang tinggi dan sudah dinyatakan baik. Sedangkan nilai outer loading $<0,7$ memiliki nilai validitas yang rendah

Discriminant Validity

Discriminability validity adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lain dengan standar empiris Hair et al (2017). Dengan kata lain, validitasi diskriminasi digunakan untuk menguji apakah suatu konstruk atau variabel memiliki keunikan dan berbeda jika dibandingkan dengan variabel lain di dalam model yang dibangun. Menurut Hair et al., (2017), terdapat dua pendekatan utama yang dapat digunakan untuk menguji diskriminasi validity Hasil pengolahan data cross loading dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.11

Nilai Cross Loading

Item	Biaya	Fasilitas	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
X1.1	0,742	0,286	0,876	0,746
X1.2	0,759	0,196	0,893	0,771
X1.3	0,669	0,024	0,718	0,718
X1.4	0,570	0,276	0,778	0,576
X1.5	0,724	0,200	0,899	0,740
X2.1	0,821	0,184	0,600	0,815
X2.2	0,883	0,250	0,807	0,882
X2.3	0,812	0,193	0,689	0,765

Item	Biaya	Fasilitas	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
X3.1	0,153	0,724	0,168	0,150
X3.2	0,268	0,933	0,232	0,269
X3.3	0,140	0,724	0,133	0,124
Y1	0,788	0,154	0,577	0,792
Y2	0,885	0,258	0,818	0,894
Y3	0,832	0,206	0,774	0,866

(Sumber: Data Diolah menggunakan PLS 3, 2022)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas nilai cross loading menunjukkan adanya discriminant validity yang baik dikarenakan nilai korelasional indikator terhadap variabel Konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasional variabel konstruk lain

Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Selain dilakukan uji validitas konstruk, juga dilakukan uji realibilitas konstruk yang di mana diukur dengan melihat nilai Composite reliability dan nilai cronbach's alpha dari blok indikator yang mengukur konstruk atau variabel laten.

Adapun output pengujian composite reliability dan cronbach's alpha sebagai berikut:

Tabel 4.13

Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Konstruk	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan	0,877	0,789
Biaya	0,840	0,723
Fasilitas	0,920	0,890
Kepuasan Pasien	0,888	0,810

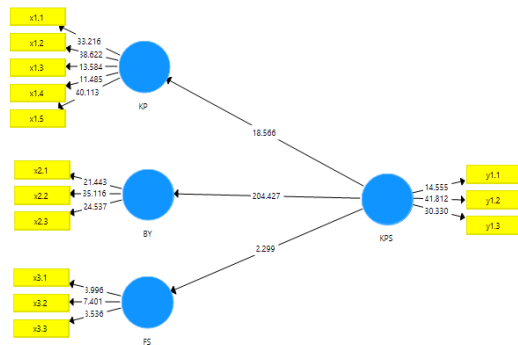
(Sumber: Data Diolah menggunakan PLS 3, 2022)

Dari nilai output pada tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa konstruk memiliki nilai reliabel yang baik. Di mana suatu konstruk dinyatakan baik apabila memiliki nilai composite reliability di atas 0,7 dan nilai cronbach's alpha di atas 0,5.

Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural (*Inner Model*) dalam *Partial Leare Square* biasanya dievaluasi dengan menggunakan *R-Square* untuk variabel dependen serta nilai *T- Statistik* pada setiap pengujian dengan *Path Analysis*. Adapun model struktural dalam pengujian ini sebagai berikut:

Gambar 4.2 Output PLS *Boothstrapping*



Analisis Varian (R^2) atau Uji Determinasi

Pengujian Koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diinfikasikan oleh nilai adjusted *R-Square* Ghazali (2016). Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai *R-Square* (R^2) pada table summary. Menurut Ghazali (2016) nilai koefisien determinasi yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel- variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Adapun nilai dari analisis varian (R^2) atau uji determinasi sebagai berikut :

Tabel 4.14
Nilai *R-Square*

Konstruk	<i>R-Square</i>
Biaya	0,962
Fasilitas	0,060
Kualitas Pelayanan	0,735

(Sumber: Data Diolah menggunakan PLS 3,2020)

Dari tabel 4.14 di atas menunjukkan nilai *R-Square* konstruk Biaya 0.962. Oleh variabel Fasilitas sebesar 0,060 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,735 sedangkan untuk

sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Sehingga dalam hal ini pengaruh determinasi variabel Biaya, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan memiliki kategori tinggi. Dapat diartikan bahwa pasien Rumah sakit benyamin guluh kolaka Kabupaten Kolaka merasakan Biya, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan yang baik, ketiga variabel ini mampu menjadi *Predicator Dominant* terhadap minat saat melakukan pengobatan kembali pada Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka Kabupaten Kolaka.

Pengujian Hipotesis

Path Coefficient dilakukan dengan tujuan untuk memperkuat hubungan antara konstruk dalam setiap hipotesis. *Path Coefficient* dilakukan pengujian menggunakan PLS *Boothstrapping* dengan melihat *T-Statistic* variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Weiber dan Muhlhaus (2014) ketentuan *rule of thumb* yang dipakai dalam sebuah penelitian adalah *T-Statistic* >1,96 dengan taraf signifikan *P-Value* atau nilai probabilitas < 5% dan bernilai positif. Adapun hasil *Path Coefficient* yaitu:

Tabel 4.15
Nilai *Path Coefficient*

Hipotesis	Original Sample (O)	Standard Deviation (STD)	T-Statistic (O/STD)	P-Value	
KPS ->	0,981	0,9	0,00	185,4	0,000
KPS -> FS	0,245	0,2	0,11	2,226	0,026
KPS -> KP	0,857	0,8	0,04	18,490	0,000

(Sumber: Data Diolah menggunakan PLS 3, 2022)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan Smart PLS 3.0 yang disajikan dapat dilihat bahwa nilai Original Sample Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan bernilai positif sebesar 0,857 dan *T-Statistic* sebesar 18,490 dengan nilai *P Value* 0.000. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dikarenakan Rule Of Thumb yang digunakan pada penelitian ini yaitu *T-Statistic* > 1.96 dengan nilai *P-Value* < dari pada 5% (0.05) sehingga dapat dinyatakan Hipotesis Pertama (H1) diterima. Sehingga

Hipotesis Ketiga (H1) Menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Pengujian Hipotesis Pertama (H₁)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan Smart PLS 3.0 yang disajikan dapat dilihat bahwa nilai Original Sample Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan bernilai positif sebesar 0,857 dan T-Statistic sebesar 18,490 dengan nilai P Value 0.000. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dikarenakan Rule Of Thumb yang digunakan pada penelitian ini yaitu T-Statistik > 1.96 dengan nilai P-Value < dari pada 5% (0.05) sehingga dapat dinyatakan Hipotesis Pertama (H1) diterima. Sehingga Hipotesis Ketiga (H1) Menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Pengujian Hipotesis ke Dua (H₂)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan Smart PLS 3.0 yang disajikan dapat dilihat bahwa nilai Original Sample Estimate Kepuasan Pasien terhadap Biaya bernilai positif sebesar 0,981 dan T-Statistic sebesar 185,4 dengan nilai P Value 0,000. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Biaya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dikarenakan Rule Of Thumb yang digunakan pada penelitian ini yaitu T-Statistik > 1.96 dengan nilai P-Value < dari pada 5% (0.05) sehingga dapat dinyatakan Hipotesis Kedua (H2) diterima. Sehingga Hipotesis Pertama (H2) Menyatakan bahwa Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Pengujian Hipotesis ke Tiga (H₃)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan Smart PLS 3.0 yang disajikan dapat dilihat bahwa nilai Original Sample Kepuasan Pasien terhadap Fasilitas bernilai positif sebesar 0,245 dan T-Statistic sebesar 2,226 dengan nilai P Value 0,026. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dikarenakan Rule Of Thumb yang digunakan pada penelitian ini yaitu T-Statistik > 1.96 dengan nilai P-Value < dari pada 5% (0.05) sehingga dapat dinyatakan Hipotesis Ketiga

(H3) diterima. Sehingga Hipotesis Kedua (H3) Menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien,

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur dengan Smart PLS 3.0 yang telah diuraikan diatas maka dapat dijelaskan pembahasan mengenai hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien merujuk data deskripsi variabel diketahui bahwa dari 5 (lima) indikator Kualitas Pelayanan indikator yang memiliki nilai respon tertinggi adalah pada indikator Tangibles merasa puas dengan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di persepsikan oleh pasien itu penting bagi mereka adalah pada indikator Tangibles.

Selanjutnya berdasarkan Outher Loading pada kualitas pelayanan diketahui bahwa nilai Outher Loading yang memiliki nilai tertinggi adalah pada indikator Empathy dan indikator Reliability hal ini menunjukkan bahwa faktor Empathy dan reliability memiliki pengaruh yang besar dan indikator Empathy, reliability yaitu perasaan penilaian pasien terhadap kemampuan perawat dalam memberikan tanggapan baik terhadap pasien itu memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula Kepuasan Pasien. Sebaliknya, semakin rendah Kualitas Pelayanan yang diberikan maka semakin menurun Kepuasan Pasien. hal inilah yang membuat Kualitas Pelayanan memiliki Pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Biaya berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa Biaya berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pasien yang merujuk dengan data deskripsi variabel diketahui bahwa dari 3 (Tiga) indikator Biaya indikator yang memiliki nilai respon tertinggi adalah pada indikator Keterjangkauan Biaya merasa puas dengan Biaya yang ada di Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Biaya di persepsikan oleh pasien itu penting bagi mereka adalah pada indikator Keterjangkauan Biaya.

Selanjutnya berdasarkan Outhier Loading pada Biaya diketahui bahwa nilai Outhier Loading yang memiliki nilai tertinggi adalah pada indikator Daya saing Biaya hal ini menunjukkan bahwa faktor Daya saing Biaya memiliki pengaruh yang besar dan indikator Daya saing Biaya yaitu perasaan penilaian pasien terhadap kemampuan biaya pengobatan dalam memberikan tanggapan baik terhadap pasien itu memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah Biaya yang diberikan maka semakin meningkat pula Kepuasan Pasien. Sebaliknya, semakin tinggi Biaya yang diberikan maka semakin menurun Kepuasan Pasien. hal inilah yang membuat Biaya memiliki Pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Fasilitas Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang merujuk dengan data deskripsi variabel diketahui bahwa dari 3 (Tiga) indikator Biaya indikator yang memiliki nilai respon tertinggi adalah pada indikator Tata cahaya dan warna, merasa puas dengan Fasilitas yang ada di Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas di persepsikan oleh pasien itu penting bagi mereka adalah pada indikator Tata cahaya dan warna.

Selanjutnya berdasarkan Outhier Loading pada Fasilitas diketahui bahwa nilai Outhier Loading yang memiliki nilai tertinggi adalah pada indikator Perlengkapan/perabotan hal ini menunjukkan bahwa faktor Perlengkapan/perabotan memiliki pengaruh yang besar dan indikator Perlengkapan/perabotan yaitu perasaan penilaian pasien terhadap kemampuan fasilitas dalam memberikan tanggapan baik terhadap pasien itu memberikan pengaruh yang besar

terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin meningkat pula Kepuasan Pasien. Sebaliknya, semakin rendah fasilitas yang diberikan maka semakin menurun Kepuasan Pasien. hal inilah yang membuat fasilitas memiliki Pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini terlihat pada deskriptif variabel tanggapan responden yang tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan lima indikator yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.
2. Variabel Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini terlihat pada deskriptif variabel tanggapan responden yang sedang terhadap variabel Kualitas pelayanan dengan menggunakan lima indikator yaitu Keterjangkauan Biaya, Daya saing Biaya, Kesesuaian Biaya dengan kualitas produk
3. Variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini terlihat pada deskriptif variabel tanggapan responden yang tinggi terhadap variabel Kualitas pelayanan dengan menggunakan tiga indikator yaitu Perencanaan ruang, Perlengkapan/perabotan, Tata cahaya warna.

Saran

Berdasarkan hasil analisis pembahasan serta beberapa kesimpulan yang diperoleh maka peneliti akan memberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait:

1. Bagi Pemerintah Daerah

Kualitas pelayanan atau Karakteristik Lingkungan pada Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka Kabupaten Kolaka diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien, begitu pula yang terjadi pada Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap Kepuasan pasien. Sementara itu nilai determinasi kedua variabel ini terhadap variabel Kepuasan pasien juga pada kategori tinggi. Meskipun demikian, dapat diidentifikasi bahwa variabel Kualitas pelayanan dan mempengaruhi Kepuasan pasien pada Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka Kabupaten Kolaka. Oleh karena itu diharapkan untuk Pemerintah Daerah lebih mengontrol keadaan RSUD Benyamin Guluh Kolaka seperti mengontrol Fasilitas dan Pelayanan serta lingkungannya agar memiliki lingkungan yang bersih dan memberikan pencahayaan yang memadai pada malam hari.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien, Selain itu nilai koefisien determinasi juga menunjukkan prediksi rendah dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Merujuk pada hasil penelitian ini maka penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi variabel lain sebagai variabel bebas untuk untuk membangun model yang lebih kuat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang memiliki kontribusi pada penelitian dapat ditulis di bagian ini. Termasuk pihak yang dapat disebutkan adalah pihak pemberi dana untuk berjalannya penelitian dan atau pihak lain yang terlibat secara tidak langsung dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Fathoni dan Hery Suprpto, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. *Jurnal Ekbis* Vol. 16 No. 2. September 2016
- Astuti, P. F., Sayfullloh, A. S., Al Kautsar, H. A., Heristian, S. H., Lailiah, B. L., & Sa'adah, R. S. A. (2019). Perancangan Sistem Informasi Rawat Jalan Pada Klinik Dr. Sarwoko PasarkemisTangerang. *Jurnal Infotech*, 1(2), 112-116.
- Dalame, N. & Rustam (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelabuhan Batu Ampar di Batam (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Frisca, A., & Afridola, S. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Honda Alexander Bersaudara Di Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2).
- Harjanto, E. (2009). Persepsi Akuntan Pendidik Dan Mahasiswa Akuntansi Terhadap Etika Bisnis Dan Etika Profesi Akuntan (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2012). Branding in B2B firms. In *Handbook of business-to-business marketing*. Edward Elgar Publishing.
- Kieso et al., 2011. *Intermediate Accounting 14 th Edition*. Asia: John Wiley & Sons Inc
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo
- Kotler, Philip; Keller, Kevin, Lane (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid pertama, Jakarta: PT Macanan Cemerlang
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*, Edisi Keempat. Pdf," nd.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 2, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2006.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Penerbit Salemba Empat,
- Nasution, R. S. (2015). Berbagai cara penanggulangan limbah plastik. *Elkawanie: Journal of Islamic Science and Technology*, 1(1), 97-104.
- PARASURAMAN, A., BERRY, L., & ZEITHAM, V. (2006). SERVQUAL; a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality (1988). Available from Internet:< http://www.cema.edu.ar/~praies/a-_servqual_the_classic.pdf>. Access, 20.
- Payne, Adrian. *The Essence of Service Marketing*, Diterjemahkan oleh: Fandy

- Tjiptono, Penerbit Andi, Jogjakarta, 2001.
- Priansa, D. J. (2017). Manajemen Kinerja Kepegawaian dalam Pengelolaan SDM Perusahaan.
- Priansa, D.J., 2017. Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer. Alfabeta BANDUNG, Bandung.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center. Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi, 7(1), 31-38.
- Stanly, Richard E. 2002. Promotion : Advertising, Publicity, Personal Selling, Sales Promotion, New Jersey, Prentice Hall Inc, Second Edition
- Stanton, Wilian J. Prinsip Pemasaran, Edisi Ke Tujuh, Alih Bahasa, Y. Lamarto, Erlangga, Jakarta, 2006
- Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan. Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Kariadi Semarang.
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. Journal Development, 6(1), 47-60.
-

