

KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG

Oleh

Luh Sudari¹⁴

ABSTRAK

Rumah sakit perlu melakukan analisis kekuatan, kelemahan, kesempatan dan tantangan di masa mendatang untuk menyusun strategi dalam menghadapi perubahan yang terjadi di masa sekarang dan sebagai antisipasi perubahan di masa mendatang. Perubahan yang terjadi meliputi: perubahan pola epidemiologi, perubahan demografi, perubahan ekonomi, perubahan teknologi, kebijakan pemerintah, kompetisi pasar dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Rumah sakit yang sukses di masa mendatang adalah rumah sakit yang mempunyai daya saing. Untuk memenangkan persaingan tersebut rumah sakit harus memberikan nilai dan kepuasan kepada pasien melalui jasa yang berkualitas dengan biaya bersaing.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuisisioner dengan sampel berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental random sampling*.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan Variabel kualitas pelayanan dan harga secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Buleleng serta Variabel Harga merupakan variabel yang lebih dominan memengaruhi kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan, Harga, kepuasan Pasien*

PENDAHULUAN

Rumah sakit yang sukses di masa mendatang adalah rumah sakit yang mempunyai daya saing. Untuk memenangkan persaingan tersebut rumah sakit harus memberikan nilai dan kepuasan kepada pasien melalui jasa yang berkualitas dengan biaya bersaing. Konsumen akan bersedia membayar dengan nilai lebih pada pelayanan jasa yang berkualitas. Pertimbangan konsumen dalam menilai produk umumnya berdasarkan informasi yang ia terima atau peroleh dari teman atau media-media lainnya. Pencarian informasi merupakan salah satu langkah dari *complex decision making* yang membutuhkan keterlibatan tinggi dari konsumen, karena hal itu berhubungan dengan tingkat risiko dan pengorbanan yang tinggi. Konsumen menggunakan berbagai pertimbangan untuk menetapkan keputusan penggunaan jasa. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng sebagai

¹⁴ Pegawai pada RSUD Kabupaten Buleleng

penyedia layanan kesehatan sangat perlu mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien dalam memilih Rumah Sakit. Pasien mempertimbangkan faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi untuk memberikan keputusan memilih rumah sakit. Pemahaman tentang perilaku konsumen dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan keinginan konsumen.

Dikarenakan munculnya berita mengenai banyak penyakit baru, kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan semakin tinggi. Akibatnya permintaan masyarakat terhadap jasa pelayanan kesehatan pun semakin meningkat sehingga dengan adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan ini, menjadi peluang yang besar bagi jasa pelayanan kesehatan terutama Rumah Sakit. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan terutama Rumah Sakit harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya yang baik, fasilitas yang lengkap serta tarif yang sesuai untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya. Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas hidup. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama Rumah Sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik - klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan konsumen.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Hapsara (2014), pelayanan kesehatan bermutu adalah pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi.

Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang lebih efektif dan efisien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan 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, tenaga medis dan tarif Rumah Sakit.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu mempertimbangkan mengenai harga pelayanannya. Harga yang ditetapkan haruslah sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke tempat lain. Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, harga yang sesuai, dan efisien. 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.

Berdasarkan hasil pengamatan dan dokumentasi data diketahui tingkat rawat inap pasien RSUD Buleleng masih belum maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan masih belum seimbangnya antara jumlah pasien dengan fasilitas yang ada. Masih terdapat ruang rawat inap yang kosong. Kejadian ini menunjukkan bahwa kapasitas rawat inap di RSUD Buleleng masih belum dimanfaatkan secara maksimal.

Adanya Peraturan Direktur Jaminan Pelayanan Kesehatan (BPJS) No. 4 tahun 2018 bahwa masyarakat yang sakit yang menggunakan BPJS tidak boleh langsung menuju RSUD harus mulai dari dokter keluarga atau Puskesmas, apabila perlu rawat inap harus mulai dari rumah sakit type C atau rumah sakit Pratama atau rumah sakit tipe di bawahnya, jika rumah sakit tersebut tidak bisa atau peralatan tidak memadai baru pasien dirujuk masuk ke rumah sakit type B (RSUD Buleleng). Adanya aturan ini RSUD Buleleng mengalami penurunan jumlah pasien yang cukup signifikan. Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik rumusan masalah seperti Apakah kualitas pelayanan dan harga secara parsial

maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng? dan Variabel mana antara kualitas pelayanan dan harga yang berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng?

KAJIAN TEORETIS

1) Pelayanan

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto dan Winarsih (2008:797) “pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005) adalah sebagai berikut: “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan

Menurut Sugiarto (2002) pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Menurut Wyckof dalam Nursya (2006) memberikan pengertian pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

2) Harga

Istilah harga dalam bisnis jasa bisa ditemui dengan berbagai sebutan: perguruan tinggi menggunakan istilah SPP, konsultan profesional menggunakan istilah fee, bank memberikan *service charge*, jalan tol atau jasa angkutan menerapkan tarif, pialang menggunakan istilah komisi, apartemen menggunakan istilah sewa, asuransi memakai premi, dan lain sebagainya. Menurut Swastha dalam Rismiati (2001) harga didefinisikan sebagai sejumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah

kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Menurut Kotler dalam Taufiq (2001), harga adalah jumlah keseluruhan nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat yang didapatkan atau digunakannya atas produk dan jasa. mendefinisikan harga dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut pandang pemasaran, biaya merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Sementara itu, dari sudut pandang konsumen, biaya seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Nilai dapat didefinisikan sebagai rasio antara manfaat yang dirasakan terhadap biaya. Sementara Lupiyoadi (2009) menjelaskan bahwa harga merupakan salah satu variabel penting dalam pemasaran, karena penetapan harga terkait langsung nantinya dengan *revenue* yang diterima oleh perusahaan. Keputusan penetapan biaya/harga juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh sebuah layanan jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam proses membangun citra. Penetapan biaya/harga juga memberikan persepsi tertentu dalam hal kualitas.

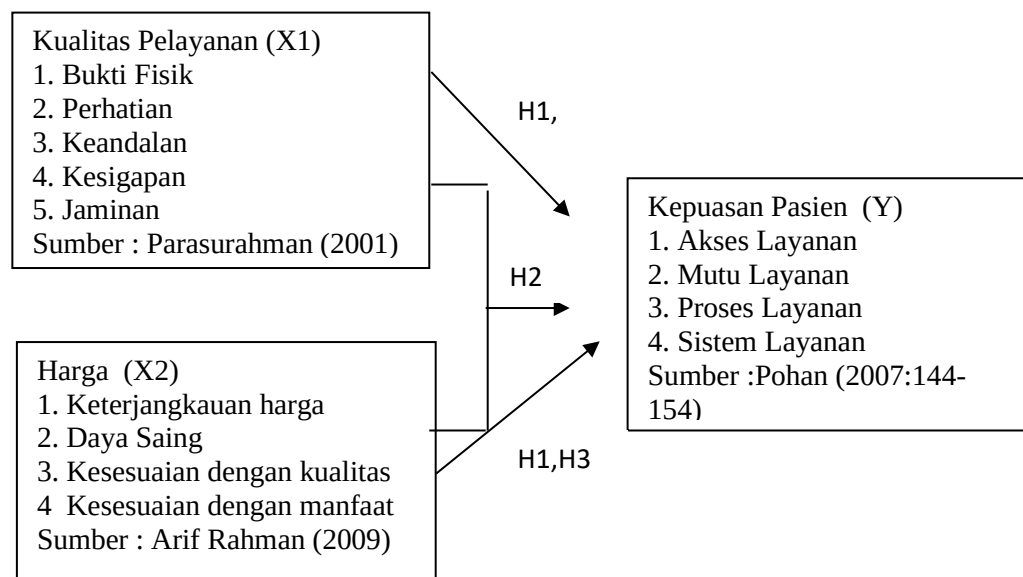
Dari beberapa pengertian di atas dapat diambil kesimpulan, harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk barang atau jasa yang telah diterima.

3) Kepuasan Konsumen

Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Hafizurrachman, 2004:88). Menurut Sabarguna (2004:70), kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tapi walaupun subyektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi

psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada. Endang dalam Mamik (2010:110), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan Pohan (2007:145) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

4) Kerangka Pikir Penelitian



Keterangan

H1 = Pengaruh Parsial

H2 = Pengaruh Simultan

H3 = Pengaruh Dominan

Gambar 1
Kerangka Pikir Penelitian

5) Hipotesis Penelitian

Kualitas pelayanan dan harga secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Variabel Harga merupakan variabel yang berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di wilayah Buleleng dengan objek penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng yang berlokasi di jalan Ngurah Rai Singaraja dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang.

Untuk menjaga kualitas data penelitian, maka instrumen penelitian harus melewati uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Sugiyono (2008:109), hasil penelitian dinilai valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian, sedangkan hasil penelitian dinilai reliabel, apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Setelah data ditabulasi kemudian diolah dengan SPSS versi 20,00, kemudian dalam rangka pembuktian hipotesis dicari analisis data deskriptif, analisis korelasi linier berganda, analisis regresi linier berganda, uji Determinasi, serta Uji hipotesis dengan menggunakan Uji t, Uji F, dan uji dominan

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1) Uji Reliabilitas

Tabel 1
Reliability Statistics

Kualitas pelayanan, Harga dan Kualitas Pelayanan			
<i>Variabel</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
Kualitas Pelayanan	,909	,910	5
Harga	,912	,913	4
Kepuasan Pasien	,933	,933	4

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai *cronbach's alpha* variabel untuk ketiga variabel di atas lebih besar dari 0,600 maka disimpulkan instrumen penelitian untuk variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pasien *reliable*,

2) Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Hasil analisis seluruh item instrumen Kualitas Pelayanan memiliki koefisien korelasi skor item instrumen dengan total skor (*output SPSS terlampir*), lebih besar dari 0,30, maka disimpulkan seluruh item instrumen penelitian untuk kualitas pelayanan valid, disajikan pada tabel berikut 2

Tabel 2
Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

No. Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Nilai Batas (r)	Simpulan
X1.1	0,759	0,30	Valid
X1.2	0,773	0,30	Valid
X1.3	0,818	0,30	Valid
X1.4	0,789	0,30	Valid
X1.5	0,724	0,30	Valid

(2) Harga (X2)

Hasil analisis seluruh item instrumen variabel Harga memiliki koefisien korelasi skor item instrumen dengan total skor (*output SPSS terlampir*), lebih besar dari 0,30, maka disimpulkan seluruh item instrumen penelitian untuk harga valid, disajikan dalam tabel berikut 3

Tabel 3
Uji Validitas Instrumen Penelitian Harga

No. Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Nilai Batas (r)	Simpulan
X2.1	0,859	0,30	Valid
X2.2	0,801	0,30	Valid
X2.3	0,769	0,30	Valid
X2.4	0,782	0,30	Valid

Sumber: *Output SPSS Versi 20.0 tahun 2021*

(3) Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Hasil analisis seluruh item instrumen variabel Kepuasan Pasien memiliki koefisien korelasi skor item instrumen dengan total skor (*output* SPSS terlampir), lebih besar dari 0,30, maka disimpulkan seluruh item instrumen penelitian untuk kepuasan pasien valid, disajikan dalam tabel berikut 4

Tabel 4
Uji Validitas Instrumen Penelitian Kepuasan Pasien

No. Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Nilai Batas (r)	Simpulan
Y1	0,823	0,30	Valid
Y2	0,867	0,30	Valid
Y3	0,853	0,30	Valid
Y4	0,828	0,30	Valid

Sumber: *Output* SPSS Versi 20.0 tahun 2021

3) Analisa Korelasi Linier Berganda

Analisis korelasi linier berganda digunakan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antar variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel terikat kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng.

Besarnya koefisien korelasi dapat diketahui dari besarnya nilai R yang terdapat pada tabel model summary. Berikut akan disajikan tabel *model summary*.

Tabel 5
Korelasi Linier Berganda

Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,895 ^a	,801	,797	1,467

Berdasarkan tabel 5 di atas, diperoleh nilai R adalah sebesar 0,895. Berdasarkan kuat lemahnya hubungan (interpretasi nilai R) menurut Usman dan Purnomo (2009) koefisien korelasi ini yang terletak di antara 0,80 – 1,000 berarti hubungannya tinggi. Ini berarti terdapat hubungan berbanding lurus dan nilai interpretasi yang tinggi secara bersama-sama antara variabel bebas yaitu kualitas

pelayanan dan harga terhadap variabel terikat kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng.

4) Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng.

Untuk pengolahan data dengan bantuan program SPSS *for Windows* versi 20.00 dengan hasil terlampir. Model persamaan regresi linier berganda yang diperoleh yaitu $\hat{Y} = 0,225 + 0,234X_1 + 0,701X_2$ sesuai Tabel 6 di bawah.

Tabel 6.
Uji Regresi Linier Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,225	,850		,265	,791
1 Kualitas Pelayanan	,234	,109	,253	2,155	,034
Harga	,701	,125	,656	5,590	,000

Nilai masing-masing koefisien regresi variabel bebas dari model regresi linier tersebut memberikan gambaran bahwa koefisien regresi kedua variabel bertanda positif ini berarti ada pengaruh positif (searah) variabel kualitas pelayanan (X_1), dan harga (X_2) secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan persamaan di atas maka dapat interprestasikan sebagai berikut :

- (1) Dari persamaan regresi linier berganda pada tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa nilai konstan untuk kepuasan pasien adalah positif 0,225, ini berarti bahwa jika variabel independen diasumsikan sama dengan 0 (nol) maka variabel dependen (kepuasan pasien) sama dengan sebesar 0,225
- (2) Berdasarkan persamaan regresi linier berganda pada tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,234. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh

positif terhadap kepuasan pasien. Apabila variabel kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan dengan asumsi variabel independen lain bernilai nol maka akan terjadi kenaikan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,234 satu satuan.

- (3) Berdasarkan persamaan regresi linier berganda pada tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel harga (X2) adalah sebesar 0,701. Hal ini menunjukkan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Apabila variabel harga ditingkatkan satu satuan dengan asumsi variabel independen lain bernilai nol maka akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,701 satu satuan.

5) Analisis Determinasi

Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui besaran persentase perubahan variabel kepuasan pasien yang dapat dijelaskan oleh persentase perubahan variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama sama. Rumus determinasi yaitu $D = R^2 \times 100\%$. Berdasarkan *output* SPSS versi 20.0 sesuai Tabel 5 diketahui $R = 0,895$ maka $D = 0,895^2 \times 100\% = 80,1\%$. Ini berarti 80,1% persentase perubahan kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan harga sedangkan sisanya 19,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

6) Uji Hipotesis

(1) Uji T (t-test)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng, pengujian dilakukan berdasarkan nilai t-tabel atau pendekatan statistik. atau nilai probabilitas. Hasil data olahan SPSS versi 20, disajikan pada tabel 7

Tabel 7

Uji t

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (Constant)	,225	,850		,265	,791
Kualitas Pelayanan	,234	,109	,253	2,155	,034
Harga	,701	,125	,656	5,590	,000

Sig 0,034<0.05 untuk variabel kualitas pelayanan, dan Sig 0,000<0.05 untuk variabel harga maka H_0 ditolak untuk variabel kualitas pelayanan dan harga, berarti ada pengaruh signifikan secara parsial variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng. ini berarti hipotesis pertama diterima.

(2) Uji F

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan, secara simultan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kinerja pegawai pada RSUD Buleleng.

Tabel 8

ANOVA^a

Model	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1 Regression	841,369	2	420,685	195,488	,000 ^b
Residual	208,741	97	2,152		
Total	1050,110	99			

Berdasarkan nilai F_{hitung} yang diperoleh ternyata $F_{hitung} = 195,488 > 3,94$, atau sig 0,00 < 0,05 maka H_0 ditolak, berarti secara simultan ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng, ini berarti hipotesis kedua diterima.

(3) Uji Dominan

Uji dominan dilihat dari *Standardized coefficient beta* uji t pada analisis dengan SPSS versi 20,00. Variabel dikatakan lebih dominan apabila koefisien variabel bebas lebih besar.

Tabel 9
Uji Dominan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,225	,850		,265	,791
1 Kualitas Pelayanan	,234	,109	,253	2,155	,034
Harga	,701	,125	,656	5,590	,000

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 5.15 di atas variabel yang memiliki koefisien beta lebih besar adalah variabel harga yaitu 0,656 ini berarti variabel harga berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng, ini berarti hipotesis ketiga diterima.

PENUTUP

1) Simpulan

Berdasarkan hasil analisis maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

- 6.1.1. Variabel kualitas pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng.
- 6.1.2 Variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Dinas RSUD Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan hasil analisis seperti yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik simpulan (1). Variabel kualitas pelayanan dan harga secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng serta Variabel harga lebih dominan memengaruhi kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buleleng.

2). Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas maka dapat disarankan kepada RSUD Kabupaten Buleleng (1) Pihak RSUD Buleleng hendaknya tetap memberikan harga yang konsisten kepada pasien Karena pasien sangat memperhatikan harga yang dibebankan pihak RSUD Buleleng kepada pasien. (2) Kualitas pelayanan perlu juga diperhatikan karena dengan pelayanan yang baik pasien akan menjadi senang dan puas. (3) Bagi peneliti yang lain, diharapkan agar melakukan penelitian dengan variabel bebas lain, sehingga akan memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D., 2012, *Manajemen Ekuitas Merek, Manfaat Nilai Suatu Merek*, Penerbit: Mitra Utama, Jakarta.
- Abdan Alek Syakuro (2010).“Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syaria’ah pada Rumah Sakit Islam terhadap Kepuasan Pelanggan di RSI Sultan Agung Semarang”.
- Antinah. (2009). Komunikasi dari mulut ke mulut pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada Cipaganti Shuttle Trayek Bandung-Jakarta Cabang Dipatiukur di PT Cipaganti Citra Graha Bandung. 1-13
- Ardani Wayan Ni Wayan Sri Suprpti (2013) judul penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Wom (Studi Di Rsud Wangaya Denpasar) ² ¹Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali,
- Bataineh, A.Q., (2015), Dampak dari Persepsi e-WOM pada Niat Membeli: Peran Mediasi Citra Perusahaan *Journal of Marketing Studies*, Vol. 7, No. 1
- Dharmmesta dan Irawan, 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi II, Liberty, Yogyakarta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2012. *Statistik Induktif*. Edisi 4. Yogyakarta: Penerbit BPFE
- Engel. James.F.Roger. D.Black Well And Paul.W.Miniard, 1995., *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Bina Rupa Aksara. Hal. 3.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Edisi Ke 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2009. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* “. Semarang : UNDIP.
- Hamdani A. dan Rambut Lupiyoadi. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta,
- Hafizurrachman. (2004). Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. *Majalah Kedokteran Indonesia*. Volume 54. nomor 7. 283 – 288.

- Hapsara H.R. 2014. *Filsafat, Pemikiran Dasar Pembangunan Kesehatan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- 2006. *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia
- Lathifah Yuliana (2011) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
- Mamik. 2010. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing
- Nursya'bani Purnama (2006). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi.
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Parasuraman A,. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, Jurnal of Marketing. Vol 60.
- Payne Adrian,. (2000). *The Essence of Services Marketing*. Alih Bahasa. Fandy Tjiptono – Edisi II-Yogyakarta: Andi.
- Pohan, Imbolo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Praptiningsih, S. 2007. *Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*.