
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK ERIA
BUNDA PEKANBARU**

Firmansyah

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Informatika Komputer Dharmapala Riau
firmansyah@lecturer.stmikdharmapalari.au.ac.id

Abstrak, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, untuk mengetahui pengaruh citra merek secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru. Hasil penelitian ini adalah Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA Eria Bunda Pekanbaru. Harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA Eria Bunda Pekanbaru. Citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru. Kualitas pelayanan, harga dan citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek dan Kepuasan*

Pendahuluan

Sebagai lembaga kesehatan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat dan pemerintah terhadap rumah sakit tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka rumah sakit dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasien.

Rumah sakit sudah harus mengetahui bagaimana rumah sakit dapat memberikan kepuasan kepada para pasien. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien maka akan memiliki dampak positif terhadap kondisi rumah sakit tersebut.

Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis, atau pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter.

Harapan pasien akan pelayanan rumah sakit ditentukan pula oleh pengalaman dan tipe kepribadian pasien dalam menanggapi tindakan dokter dan perawat. Ketidakpuasan pelayanan ada yang langsung dinyatakan dengan emosi (marah atau lapor pimpinan) dan sebagian besar secara tidak langsung, yaitu dengan melakukan tindakan tidak datang lagi, pindah rumah sakit dan bahkan menjelek-jelekkan pelayanan rumah sakit.

Pasien yang puas dengan pelayanan kita akan; 1) menggunakan pelayanan kita bila suatu hari membutuhkan kembali; 2) menganjurkan orang lain menggunakan kita; dan 3) membela kita bila orang lain menjelekkan pelayanan kita. Kesemuanya akhirnya menjadikan rumah sakit kita berlabar, bisa hidup terus dan berkembang. Keuntungan yang dikembalikan pada kesejahteraan

karyawan dan manajemen akan menimbulkan etos kerja serta pelayanan berkualitas. Sebaliknya, pasien yang tidak puas akan meninggalkan kita dan tidak membela kita, lalu akhirnya rumah sakit akan rugi dan tidak beroperasi lagi. Akan tetapi dalam memberikan kepuasan kepada para pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan, harga maupun citra merek dari rumah sakit.

Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan kerjasama dalam waktu yang panjang dan bahkan dapat menarik minat konsumen lain untuk berobat kerumah sakit tersebut. Munculnya rumah sakit-rumah sakit swasta bahkan rumah sakit milik pemerintah serta klinik-klinik kesehatan semakin memperketat persaingan dalam menyediakan pelayanan jasa kesehatan. Salah satu strategi yang umum dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Menurut Anderson, dalam Anatan (2008) menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Ia menyatakan bahwa perbaikan kualitas pelayanan akan menghasilkan kepuasan konsumen, oleh karena itu hubungan tersebut harus di tingkatkan.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kota Pekanbaru yang menjadi alternatif bagi pasien dalam pemenuhan kebutuhan kesehatannya. Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru mengkhususkan diri menjadi rumah sakit yang melayani Ibu dan Anak seperti persalinan.

Banyaknya rumah sakit swasta yang ada di Kota Pekanbaru, yang menawarkan berbagai kelebihan fasilitas dan pelayanan serta kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan, maka akan menyebabkan persaingan antar rumah sakit semakin tinggi.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen yang datang.

Peningkatan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit juga harus di dukung dengan ketersediaan tenaga dokter dan perawat. Jumlah dokter spesialis yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda cukup banyak dan diharapkan hal ini menarik minat pasien untuk memilih Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru sebagai tempat untuk melakukan persalinan dan berobat. Dokter spesialis yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru adalah dokter spesialis kandungan dan dokter spesialis anak.

Ketersediaan kamar rawat inap juga akan menarik minat konsumen untuk memilih rumah sakit tempat mereka berobat. Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru kamar yang paling banyak tersedia adalah kamar dengan kelas VIP dengan jumlah sebanyak 21 kamar. Hal ini menunjukkan kalau Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru sepertinya memberikan patokan untuk kalangan orang-orang dengan kelas menengah ke atas, bukan untuk masyarakat dengan kelas menengah kebawah, karena rawat inap pada kamar dengan kelas VIP tentu saja biaya berobatnya cukup mahal.

Biaya persalinan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru berdasarkan kelas kamar dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Biaya Persalinan Normal Berdasarkan Kelas Kamar Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru (dalam 1 hari)

No	Kelas Kamar	Biaya Persalinan
1	President SUITE	Rp. 5.500.000,- s/d 6.800.000,-
2	VIP Utama	Rp. 4.150.000,- s/d 5.450.000,-
3	VIP Standar	Rp. 3.900.000,- s/d 5.200.000,-
4	Kelas I	Rp. 3.500.000,- s/d 4.800.000,-
5	Kelas II	Rp. 3.225.000,- s/d 4.525.000,-
6	Kelas III	Rp. 2.800.000,- s/d 4.100.000

Dari Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa biaya persalinan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru tergolong mahal. Untuk itu, hal ini harus sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang didapatkan oleh pasien.

Kalau dilihat, fasilitas kamar yang ada cukup lengkap. Namun jika dibandingkan dengan biaya yang harus di keluarkan oleh pasien dengan persalinan normal, terutama untuk kamar kelas III dimana dalam kamar tersebut terdapat 3 bed yang artinya satu kamar tersebut terdapat 3 orang pasien, dirasa cukup mahal. Mahalnya harga kamar rawat inap akan menjadi pertimbangan bagi seorang pasien untuk mengambil keputusan berobat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, terutama dari masyarakat yang berasal dari masyarakat umum.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini dilakukan oleh Sularso dan Imam Suroso (2013), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh citra terhadap loyalitas melalui variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien. Citra Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi mempengaruhi persepsi kualitas layanan yang kemudian mempengaruhi kepuasan yang dirasakan sehingga membentuk loyalitas pasien. Kepuasan pasien secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien yang menimbulkan minat pasien untuk kembali berobat serta merekomendasikan pelayanan rumah sakit pada teman dan keluarga. Kualitas layanan dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap citra Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Jannah (2015), dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra merek, fasilitas dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, tetapi berpengaruh secara simultan. Sedangkan variabel citra merek tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien, akan tetapi variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien, dan variabel citra merek, fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.

Dan dilanjutkan dengan penelitian dari Adil, Muhammad Syamsun dan Mukhammad Najib (2016), dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien sedangkan biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini juga menunjukkan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini, RSUD Kota Bogor perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan biaya karena mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang meningkat secara signifikan meningkatkan loyalitas pasien.

Perumusan masalah pada penelitian ini antara lain apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru ?, apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru ?, apakah citra merek berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru ?, dan apakah kualitas pelayanan, harga dan citra merek berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru ?.

Setelah rumusan masalah penelitian di susun maka dapat lah disusun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, untuk mengetahui pengaruh citra merek secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru.

Metode

Tempat penelitian ini dilaksanakan pada RSIA (Rumah Sakit Ibu dan Anak) Eria Bunda Pekanbaru.

Menurut Sugiyono (2010) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap yang ada pada RSIA Eria Bunda.

Menurut Sugiyono (2010) menyatakan bawa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Maka dengan jumlah populasi yang tidak dapat diketahui bahwa pengambilan sampel menggunakan rumus Issac, berikut ini penentuan sampel pada penelitian ini :

$$N = \frac{Z^2 \alpha/2}{4e^a}$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel

α = tingkat kepercayaan dugaan ($\alpha = 5\%$)

e = Kesalahan dugaan (e=10%)

Z = Nilai normal

Maka dapat di rumuskan sampel pada penelitian ini adalah :

$$N = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} = \frac{3,8416}{4(0,01)} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04$$

Sehingga sampel penelitian ini didapatkan sebanyak 96 orang responden.

Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan kuesioner penelitian, Menurut Sugiyono, (2010) menyatakan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan. Jawaban setiap item yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dan sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2010). Kemudian untuk mengetahui rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas, interval kelas dapat dirumuskan dengan rumus :

Interval = Nilai Skor Tertinggi – Nilai Skor Terendah = $\frac{5 - 1}{5} = 0,8$

Banyak Kelas 5

Adapun skala yang digunakan adalah sebagai berikut ini :

- | | | | | |
|------------------------|------|---|--------------|---------------|
| 1. Sangat Setuju | skor | 5 | dengan range | (4,21 – 5,00) |
| 2. Setuju | skor | 4 | dengan range | (3,41 – 4,20) |
| 3. Kurang Setuju | skor | 3 | dengan range | (2,61 – 3,40) |
| 4. Tidak Setuju | skor | 2 | dengan range | (1,81 – 2,60) |
| 5. Sangat Tidak Setuju | skor | 1 | dengan range | (1,00 – 1,80) |

Teknik analisis data pada penelitian ini terdiri dari dua analisis data penelitian yaitu analisis data secara deskriptif dan analisis data secara inferensial.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini terdiri dari hasil penelitian secara deskriptif dan hasil penelitian bersifat statistik, adalah sebagai berikut:

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari responden valid atau tidak. Kriterianya dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$. Diketahui r dengan tingkat signifikan 5% dengan jumlah responden 96 orang, nilai r pada tabel adalah 0,198. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini :

Tabel Tabel 2
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	74.4333	13.426	.847	.929
P2	74.4333	14.254	.222	.936
P3	74.4667	13.085	.787	.928
P4	74.5000	12.741	.807	.927
P5	74.4333	13.426	.847	.929
P6	74.5333	12.533	.793	.927
P7	74.4333	13.426	.847	.929
P8	74.4333	13.426	.847	.929
P9	74.4333	13.220	.263	.949
P10	74.4333	13.426	.847	.929
P11	74.4667	13.223	.708	.930
P12	74.8333	13.109	.337	.944
P13	74.5000	12.879	.740	.929
P14	74.4667	13.085	.787	.928
P15	74.5333	12.947	.613	.931
P16	74.4667	13.085	.787	.928
P17	74.4333	13.426	.847	.929
P18	74.4667	13.085	.787	.928
P19	74.4667	13.085	.787	.928
P20	74.4333	13.426	.847	.929

Berdasarkan pada Tabel 2 hasil uji validitas dan reliabilitas berdasarkan variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang dapat dilihat dari nilai *corrected item total*

corelation diatas 0,198 dapat dinyatakan valid, sedangkan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* diatas 0.60 , dari hasil penelitian ini nilai *cronbach aplha* diatas 0,6 sehingga dipastikan valid dan reliabel.

Tabel 3
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	12.1000	3.334	.873	.817
P2	12.2667	3.513	.793	.849
P3	12.1000	3.334	.873	.817
P4	12.3333	4.437	.529	.937

Berdasarkan pada Tabel 3 hasil uji validitas dan reliabilitas berdasarkan variabel harga menunjukkan nilai rhitung > r tabel yang dapat dilihat dari nilai *corrected item total corelation* diatas 0,198 dapat dinyatakan valid, sedangkan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* diatas 0.60 , dari hasil penelitian ini nilai *cronbach aplha* diatas 0,6 sehingga dipastikan valid dan reliabel.

Tabel 4
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	12.1333	2.878	.817	.713
P2	12.1667	3.523	.600	.814
P3	12.1667	2.971	.803	.722
P4	12.1333	3.637	.458	.877

Berdasarkan pada Tabel 4 hasil uji validitas dan reliabilitas berdasarkan variabel citra merek menunjukkan nilai rhitung > r tabel yang dapat dilihat dari nilai *corrected item total corelation* diatas 0,198 dapat dinyatakan valid, sedangkan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* diatas 0.60 , dari hasil penelitian ini nilai *cronbach aplha* diatas 0,6 sehingga dipastikan valid dan reliabel.

Tabel 5
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	12.3000	2.355	.642	.814
P2	12.3333	2.506	.754	.793
P3	12.1667	1.937	.762	.758
P4	12.1000	1.886	.647	.830

Berdasarkan pada Tabel 5 hasil uji validitas dan reliabilitas berdasarkan variabel kepuasan pasien menunjukkan nilai rhitung > r tabel yang dapat dilihat dari nilai *corrected item total corelation* diatas 0,198 dapat dinyatakan valid, sedangkan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* diatas 0.60 , dari hasil penelitian ini nilai *cronbach aplha* diatas 0,6 sehingga dipastikan valid dan reliabel.

Analisis regresi linier berganda didalam penggunaannya tidak bisa estimasi apabila dipenuhi tiga asumsi, diantaranya data distribusi normal, tidak ada gejala multikolinieritas dan heterokedastisitas. Pengujian terhadap tiga asumsi klasik ini adalah :

Pengujian terhadap distribusi data yang dilakukan adalah dengan menggunakan statiska non parametrika Z dari Kolmogrov Sminorv dengan kriteria bahwa data dinyatakan berdistribusi normal apabila harga taraf signifikansi dari nilai Z Kolmogorav Smirnov tersebut > 0.05 .

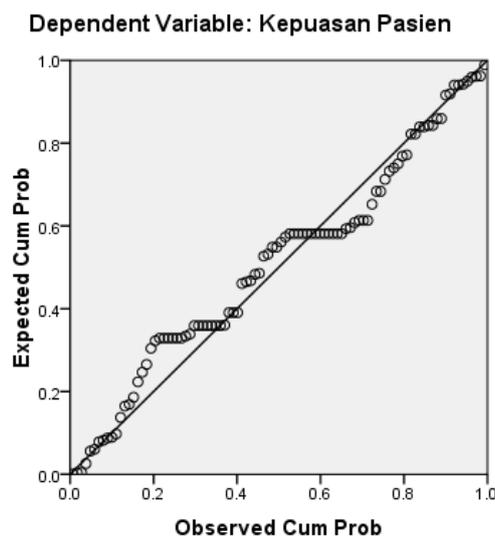
Tabel 6
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual
N		96
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37107427
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.104
	Negative	-.122
Kolmogorov-Smirnov Z		1.193
Asymp. Sig. (2-tailed)		.116

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan pada Tabel 6 menunjukkan pada nilai Asymp.Sig(2-tailed) sebesar 0,116 lebih besar dari 0,05 atau 5% sehingga data terdistribusi dengan normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1
Diagram P-P Plot Normalitas

Dari gambar 1 diatas dapat dilihat bahwa titik – titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Dapat disimpulkan bahwa nilai residual yang dihasilkan dari regresi tersebut normal.

Pengujian ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual data pengamatan yang satu ke data pengamatan yang lain, jika variasi residual tetap maka bersifat homokedastisitas dan jika berbeda maka bersifat heterokedastisitas. Untuk mengetahui apakah model statistik mengalami problem heterokedastisitas, salah satu caranya dengan menggunakan *Rank Spearman*. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 7
Hasil Uji Heterokedastisitas

			Correlations			
			Kualitas Pelayanan	Harga	Citra Merek	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.125	.333**	.029
		Sig. (2-tailed)		.225	.001	.776
		N	96	96	96	96
	Harga	Correlation Coefficient	.125	1.000	.261*	.110
		Sig. (2-tailed)	.225		.010	.288
		N	96	96	96	96
	Citra Merek	Correlation Coefficient	.333**	.261*	1.000	.012
		Sig. (2-tailed)	.001	.010		.905
		N	96	96	96	96
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.029	.110	.012	1.000
		Sig. (2-tailed)	.776	.288	.905	
		N	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Pada Tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji heterokedastisitas dengan menggunakan korelasi *rank spearman* yaitu kualitas pelayanan menghasilkan signifikansi sebesar 0.776, harga menghasilkan signifikansi sebesar 0.288 dan citra merek menghasilkan signifikansi sebesar 0.905 sehingga pada hasil tersebut nilai signifikansi pada semua variabel diatas 0.05 atau diatas kondisi 5% maka dapat dipastikan tidak terjadi heterokedastisitas pada penelitian ini.

Multikolinieritas berarti terjadi korelasi linier yang mendekati sempurna antar lebih dari dua variabel bebas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk, ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak. Jika dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut mengandung makna multikolinieritas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variabel bebasnya terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak lebih dari 10, maka model regresi dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas.:

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5.639	2.783		2.026	.046		
	Kualitas Pelayanan	.115	.039	.285	2.981	.004	.766	1.305
	Harga	-.452	.078	-.519	-5.773	.000	.865	1.156
	Citra Merek	.379	.144	.268	2.639	.010	.676	1.479

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Pada Tabel 8 pada pengujian multikolinieritas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* pada variabel kualitas pelayanan 0.766, harga 0.865, dan citra merek yaitu 0.676, sedangkan nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan yaitu 1.305, harga 1.156 dan citra merek 1.476. Dengan melihat nilai VIF yang dihasilkan oleh nilai kualitas pelayanan, harga dan citra merek yaitu 1 lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang berbentuk dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Pada model regresi linier berganda ini menggunakan variabel Y (Kepuasan Pasien) sebagai variabel terikat dan variabel bebasnya adalah X (Kualias Pelayanan, Harga dan Citra Merek). Hasil perhitungannya pada Tabel 5.19 sebagai berikut ini :

Tabel 9
Hasil Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.639	2.783		2.026	.046
	Kualitas Pelayanan	.115	.039	.285	2.981	.004
	Harga	-.452	.078	-.519	-5.773	.000
	Citra Merek	.379	.144	.268	2.639	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 9, diatas, maka diperoleh persamaan regresi yang dihasilkan sebagai berikut ini, adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

$$Y = 5.639 + 0,115x_1 + 0,452x_2 + 0,379x_3 + e$$

Analisisnya :

1. Konstanta (a) bernilai 5.639 jika variabel kualitas pelayanan, harga dan citra merek sama dengan nol, maka kepuasan pasien (Y) diperoleh 5.639.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,115 artinya jika variabel kepuasan pasien naik 1 satuan maka variabel kepuasan pasien akan mengalami kenaikan 0,115.
3. Nilai koefisien regresi variabel harga sebesar 0,452 artinya jika variabel kepuasan pasien naik 1 satuan maka variabel kepuasan pasien akan mengalami kenaikan 0,452.
4. Nilai koefisien regresi variabel citra merek sebesar 0,378 artinya jika variabel kepuasan pasien naik 1 satuan maka variabel kepuasan pasien akan mengalami kenaikan 0,378.

Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

Untuk menguji hipotesis digunakan uji statistik dengan menggunakan pengujian secara parsial (Uji – t). Uji t digunakan untuk menguji variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek) secara parsial atau secara bersamaan , untuk mengetahui variabel terikat Y. Uji t dilakukan dengan membandingkan kriteria t_{hitung} dengan t_{tabel} :

1. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel bebas secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel bebas secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 10
Hasil Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.639	2.783		2.026	.046
	Kualitas Pelayanan	.115	.039	.285	2.981	.004
	Harga	-.452	.078	-.519	-5.773	.000
	Citra Merek	.379	.144	.268	2.639	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara keseluruhan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel tidak bebas. Pengujian dilakukan 2 arah (tail) dengan tingkat keyakinan 95% dan dilakukan uji signifikan pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikansinya ditentukan sebesar 5% dan degree of freedom (df) = n - k. Untuk menguji parameter dari variabel bebas tersebut digunakan uji statistik F yang hipotesisnya adalah :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka variabel bebas secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, maka variabel bebas secara simultan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 11
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99.404	3	33.135	17.070	.000 ^a
	Residual	178.585	92	1.941		
	Total	277.990	95			

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Koefisien determinasi (R^2) adalah sebuah nilai yang menyatakan derajat pengaruh dari sebuah variabel bebas terhadap variabel terikat. Harga R^2 akan berkisar 0 hingga 1. Berdasarkan uji regresi yang dilakukan diperoleh nilai koefisien determinasi sebagai berikut ini :

Tabel 11
Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.598 ^a	.358	.337	1.39325	2.109

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dapat dilihat perhitungan nilai koefisien determinasi (Ajust R Square) diperoleh nilai sebesar 0,337. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan citra merek memberikan pengaruh sebesar 33,7% terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA Eria Bunda Pekanbaru. Dan sisanya 66,3% merupakan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSI Eria Bunda Pekanbaru

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA Eria Bunda Pekanbaru, hal ini juga sesuai dengan pendapat Anderson, dalam Anatan (2010) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Ia menyatakan bahwa perbaikan kualitas pelayanan akan menghasilkan kepuasan konsumen, oleh karena itu hubungan tersebut harus di tingkatkan, hal ini juga didukung oleh penelitian Fathoni dan Hery Suprpto, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan.

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSIA Eria Bunda Pekanbaru

Harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA Eria Bunda Pekanbaru, hal ini juga sesuai dengan pendapat Sumarni dan Soeprihanto (2010), yang menyatakan bahwa harga merupakan faktor penting bagi konsumen untuk mendapatkan barang yang diinginkan sesuai dengan uang yang telah ditetapkan. Kepuasan konsumen dapat timbul apabila adanya kesesuaian antara kualitas barang/jasa dan harga. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan As'ad dan Noermijati (2013) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban).

Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSIA Eria Bunda Pekanbaru

Citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru, Jadi, citra merek yang positif akan menyebabkan terjadinya kepuasan pada pelanggan. Hal ini juga didukung oleh penelitian David, Dewanto, dan Fatchur Rochman (2014), hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand image* / citra merek mempengaruhi kepuasan pasien secara langsung maupun tidak langsung.

Simpulan

Maka simpulan penelitian yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA Eria Bunda Pekanbaru.
2. Harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA Eria Bunda Pekanbaru
3. Citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru
4. Kualitas pelayanan, harga dan citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru.

Daftar Pustaka

Abid, M. Membangun SDM Tangguh dengan Kuadran Kompetensi. Membangun SDM Tangguh di Tengah Gelombang, 83.

-
- Adil Aditya Warman dan Muhammad Syamsun. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi dan Manajemen*, Volume 14, Nomor 3, September.
- Anatan, Lina. 2008. *Service Excellence Competition Through Competitiveness*. Bandung : Alfabeta.
- David, Aryo Dewanto dan Fatchur Rohman. 2014. Pengaruh Brand Image terhadap Perceived Servive Quality. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 12, Nomor 4, Oktober.
- Fachrial, Edy. "MANAJEMEN LULUSAN BERBASIS PEMBELAJARAN ONLINE (DARING)." Hidajahningtyas Nurullah, Andi Sularso dan Imam Suroso. 2013. Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pesien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi dan Aplikasi Manajemen*, Volume 12, Nomor 1.
- Implementasi, I. S. O. (2020). 9001: 2015 di Institusi Pendidikan. Pena Persada. Purwokerto Selatan.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Yogyakarta : Liberty
- Wijoyo, H. (2011). Analisis Pembentukan Portofolio Antara Valuta Asing dan Saham. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 2(2), 9292-9297.
- WIJOYO, H. (2021). EDUPRENEURSHIP DAN MAHASISWA. *Edupreneurship*, 21.
- Wijoyo, H. (2021). Manajemen Pembiayaan Pendidikan. *Insan Cendekia Mandiri*.
- Wijoyo, H. KOMPETENSI SDM DIGITAL. *SDM UNGGUL DI INDUSTRY 4.0*, 1.
- Wijoyo, H., Akbar, M. F., Safii, A. R., Prasada, D., Yusuf, A., Sudarsono, A., & Widiyant, W. (2021). The Effect of Tax Stimulus During the Covid-19 Pandemic in Improving the Performance of Taxpayers. Available at SSRN 3873695.
- Wijoyo, H., Devi, W. S. G. R., Ariyanto, A., & Sunarsi, D. (2021). The Role of Regular Tax Functions in the Pandemic Period Covid-19 at Pekanbaru. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 1(10), 509-512.
- Wijoyo, Hadion. *Pengantar Ekonomi Mikro*. Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- Wijoyo, S. E., SH, S., MH, M., AK, C., Ferry Kurniawan, M. P., & Kurniawan, F. (2020). *Tranformasi Digital dan Gaya Belajar*.