

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Erni Jatisampurna Kota Bekasi

Masih Aprilia Nurfatwa¹, Rini Ardista², Slamet Suprihanto³, Sri Harijogja⁴

Mahasiswa Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tribuana

^{2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tribuana

aprilianurfatwa2811@gmail.com

Abstract

Every patient will expect good service, affordable prices, and complete facilities, but in reality, it is found that many clinics are not in accordance with what the patient expects, where the service is not in accordance with the quality of the clinic, thus disappointing or causing dissatisfaction. This study used quantitative research methods and was carried out in December 2021 at the Erni Jatisampurna Clinic, Bekasi. The sample used in this study were patients/customers of Erni Jatisampurna Clinic aged 18 years and over (18 years). The number of samples in this study was 103 respondents, based on the results of regression analysis it was known that t count t table (3,082 1,984) and with a significance (0,003 0,05) which means that the service quality variable individually affects the patient satisfaction variable. significantly to the quality of service at the Erni Jatisampurna Clinic, this shows that respondents prioritize service quality in buying or using these services. Thus, this shows that quality affects patient satisfaction. which means that the service quality variable individually affects the patient satisfaction variable. The results of this study indicate a significant effect on quality at Erni Jatisampurna Clinic, this indicates that respondents prioritize service quality in buying or using these services. Thus, this shows that quality affects patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Cost, Patient Satisfaction

Abstrak

Setiap pasien akan mengharapkan pelayanan yang baik, harga yang terjangkau dan fasilitas yang lengkap, tetapi dalam kenyataannya yang ditemukan banyak klinik yang tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien, dimana pelayanan tidak sesuai dengan mutu dari klinik tersebut, sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan dilaksanakan pada bulan Desember 2021 di Klinik Erni Jatisampurna Bekasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien/pelanggan Klinik Erni Jatisampurna yang berusia 18 tahun ke atas (18 tahun). Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 103 responden, berdasarkan hasil analisis regresi diketahui t hitung t tabel (3,082 1,984) dan dengan signifikansi (0,003 0,05) yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan secara individu berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Pada hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Klinik Erni Jatisampurna, hal ini menunjukkan bahwa responden memprioritaskan kualitas pelayanan dalam membeli atau menggunakan jasa tersebut. Sehingga, hal ini menunjukkan bahwa kualitas mempengaruhi kepuasan pasien. yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan secara individual berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Pada hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas di Klinik Erni Jatisampurna, hal ini menunjukkan bahwa responden memprioritaskan kualitas pelayanan dalam membeli atau menggunakan jasa tersebut. Sehingga, hal ini menunjukkan bahwa kualitas mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Biaya, Kepuasan Pasien

1. PENDAHULUAN

Di Indonesia pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, dan untuk mewujudkan hal tersebut diperlukannya sarana dan prasarana seperti Rumah Sakit ataupun Klinik. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan seseorang. Hal itulah yang menjadikan seseorang perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan merupakan suatu organisasi yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama dalam mencegah penyakit, menyembuhkan penyakit, meningkatkan kesehatan, dan memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga maupun masyarakat.

Klinik Erni Jatisampurna merupakan klinik swasta berdiri pada tahun 1997 yang berlokasi di belakang pasar Kranggan Jatisampurna Bekasi, yaitu di rumah Bidan Erni. Pelayanan yang diberikan oleh klinik tersebut dengan mengunjungi rumah-rumah pasien. Pada Tahun 2004, praktik Bidan Erni pindah lokasi ke Ruko Kranggan Permai Blok RT.12 No. 2 Jatisampurna Bekasi. Saat itu Bidan Erni sendiri yang melayani pasien,

kemudian bertambah jumlah tenaga kesehatannya sesuai dengan animo masyarakat Jatisampurna dan sekitarnya. Sejalan dengan semakin luas dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan, maka praktik Bidan Erni menambah layanan kesehatan menjadi KLINIK ERNI. Selain di wilayah Jatisampurna Bekasi Jawa Barat, Klinik Erni juga telah beroperasi di Sumatera Utara.

Di dalam Klinik itu sendiri, terdapat organisasi yang bersifat kompleks, yang setiap aktivitasnya membutuhkan anggaran biaya. Aktivitas Klinik sangat erat kaitannya dengan hal seperti, pelayanan, keuangan, manajemen, kepuasan pasien dan kondisi masyarakat, dan dalam aturan prinsip anggarannya terdapat efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas anggaran sebagai wujud pertanggung jawaban sistem manajemen.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Kotler, 2019). Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan menjadi pelanggan setia Klinik tersebut. Semakin tinggi tingkat pendidikan

masyarakat, maka akan semakin sadar pentingnya kualitas. Dimana masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat, dan hal ini pulalah yang menyebabkan persaingan semakin ketat. Klinik-klinik kesehatan di kota-kota maupun daerah semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan dengan berbagai cara dan strategi agar dapat mempertahankan pelanggan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Klinik Erni juga perlu mempertimbangkan mengenai harga pelayanannya. Harga merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, dimana harga tersebut haruslah sesuai di mata pasien/konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat pasien pindah ke tempat lain. Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya harus terjangkau dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Klinik 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 Klinik maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Selain kualitas layanan dan harga, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat diberikan oleh Klinik yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas penunjang seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Klinik dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan konsumen. Konsumen akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan. Dengan terpenuhinya harapan – harapan pasien maka akan dapat memicu kepuasan pasien terhadap jasa yang ditawarkan oleh Klinik Erni tersebut.

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Jika seorang pasien merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa yang diberikan, sangat besar kemungkinannya pasien akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pelanggan/ pasien telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Mengingat, kepuasan adalah keadaan emosional seseorang baik kebahagiaan atau kesedihan. Kualitas

pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata.

Kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat bagi perusahaan, khususnya usaha dalam bidang pelayanan kesehatan. Dengan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada pasien maka mereka cenderung untuk membeli ulang barang dan jasa yang telah mereka konsumsi. Kepuasan juga akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (Marpaung, 2021).

Kepuasan Pasien

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Marpaung, 2019).

Delima Rinjani dalam Tjiptono (2017) menjelaskan kepuasan atau ketidakpuasan pasien adalah respon pasien terhadap evaluasi ketidakesesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual jasa setelah pemakaian. Menurut Yamit (2016), kepuasan pasien adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan menurut Pohan (2017) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan

pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien mem-bandingkan dengan apa yang diharapkan.

Indikator Kepuasan Pasien Menurut (Setyo, 2017: 758) yaitu:

- a. Terpenuhinya harapan pasien
- b. Selalu menggunakan produk
- c. Merekomendasi ke orang lain
- d. Kualitas layanan
- e. Loyalitas
- f. Reputasi yang baik
- g. Lokasi.

Kualitas Pelayanan

Sedangkan menurut Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Armistead dan Clark (dalam Rusyadi 2017:56-57) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Rusydi (2017:39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan

pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Indikator kualitas pelayanan Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017-48), berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Tangible (bukti fisik),
- b. Reliability (keandalan),
- c. Responsiveness (daya tanggap),
- d. Assurance (jaminan),
- e. Empathy (empati).

Biaya

Menurut Kotler dan Amstrong (2016:530), Biaya adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Menurut Salahudin dan Rizal Mashuri (2019) mendefinisikan biaya adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa. Pendapat lain oleh Nitisemito (2018) biaya adalah nilai suatu barang atau jasa yang ditukar dengan sejumlah uang dimana berdasarkan nilai tersebut seseorang atau perusahaan bersedia melepaskan barang atau jasa yang dimiliki kepada pihak lain.

Indikator yang mencirikan biaya menurut kotler (2016:545) yaitu:

- a. Keterjangkauan biaya

- b. Kesesuaian biaya dengan kualitas produk
- c. Daya saing biaya
- d. Kesesuaian biaya dengan manfaat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif adalah suatu bentuk metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021 pada Klinik Erni Jatisampurna Bekasi – Jawa Barat Ruko Kranggan Permai, Blok RT 12 No.2 Jl. Raya Kranggan Jatisampurna, Kota Bekasi-Jawa Barat.

Populasi pada penelitian ini adalah pasien/pelanggan Klinik Erni Jatisempurna yang berjumlah 130 responden. Sedangkan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien/pelanggan Klinik Erni Jatisampurna yang berusia 18 tahun keatas (> 18 tahun). Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dari teknik pengambilan sampel berupa kriteria yang telah ditentukan.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, penyebaran kuesioner/angket dan dokumentasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Rhitung	R tabel	Status
Kualitas Pelayanan (X1)			
X1.A	0,519	0,135	Valid
X1.B	0,440	0,135	Valid
X1.C	0,312	0,135	Valid
X1.D	0,486	0,135	Valid
X1.E	0,479	0,135	Valid
X1.F	0,376	0,135	Valid
Biaya (X2)			
X2.A	0,285	0,135	Valid
X2.B	0,442	0,135	Valid
X2.C	0,506	0,135	Valid
X2.D	0,300	0,135	Valid
X2.E	0,464	0,135	Valid
X2.F	0,422	0,135	Valid
Kepuasan Pasien (Y)			
Y.A	0,260	0,135	Valid
Y.B	0,356	0,135	Valid
Y.C	0,619	0,135	Valid
Y.D	0,467	0,135	Valid
Y.E	0,239	0,135	Valid
Y.F	0,516	0,135	Valid

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2022

Berdasarkan tabel.1 diatas, semua pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini berstatus valid dan tidak ada satu pernyataan yang gugur, dimana setiap butir pernyataan yang digunakan dalam penelitian memiliki rhitung > rtabel. Dimana hasil perhitungan rhitung dibandingkan dengan rtabel satu sisi pada taraf signifikan 5% dan derajat bebas $100-2=98$ adalah 0,135.

Uji Reliabilitas

Untuk menguji keandalan butir-butir pernyataan yang ada dalam penelitian ini, digunakan rumus *Sperarman Borwn*, dengan bantuan komputer denga program SPSS 25. Suatu butir pernyataan akan dikatakan reliabel bila r yang dihasilkan lebih besar dari r_{tabel} dan menggunakan derajat kebebasan $n-1$.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Sperman Brown</i>	Nilai R tabel	Status Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,170	0,135	Reliabel
Biaya (X2)	0,126	0,135	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,161	0,135	Reliabel

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2022

Dari hasil pengolahan data tersebut, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa taip instrumen memiliki nilai reliabilitas yang

memenuhi syarat dan dinyatakan reliabel (andal), karena masing-masing nilai Sperman Brown setiap variabel berada di atas nilai rtabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018:158). Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji statistic non –parametrik Kolmogorov-Smirnov. Kriteria uji Kolmogorov- Smirnov Test yaitu:

- Jika nilai sig > 0,05 maka data residual berdistribusi normal.
- Jika nilai sig < 0,05 maka data residual berdistribusi tidak normal.

Tabel.3

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,37851617
Most Extreme Differences	Absolute	,052
	Positive	,052
	Negative	-,031
Test Statistic		,052
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: *Output SPSS 25, data diolah 2022*

Berdasarkan tabel.3 di atas, diketahui bahwa hasil uji Kolmogorov- Smirnov yang disajikan pada tabel diatas diperoleh nilai sig sebesar 0,200 dan lebih besar dari pada tingkat sig 0,05 yang berarti data residual berdistribusi normal.

Uji Regresi Linear Berganda

Rumus yang digunakan :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$$

Dimana :

- α = Kostanta
- Y = Kepuasan Pasien
- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Biaya
- β = Parameter atau koefisien regresi
- e = error

Tabel.4.4

Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta	T	Sig.
	B	Std. Error				
(Constant)	34,446	4,029			8,548	,000
KUALITAS PELAYANAN	-,221	,072	-,290		3,082	,003
BIAYA	-,181	,111	-,155		2,631	,001

Sumber: *Output SPSS 25, data diolah 2022*

Berdasarkan rumus yang digunakan

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 = 34,446 - 0,221 - 0,181 + 4,029, \text{ dengan arti :}$$

1. Nilai konstanta sebesar 34,446, artinya jika kualitas pelayanan (KP), dan biaya (B) nilainya adalah 0 maka akan terjadi penurunan kepuasan pasien (KP) sebesar 34,446..
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,221 menunjukkan setiap adanya perubahan 1, maka dapat meningkatkan variabel kepuasan pasien sebesar 0,221 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel biaya sebesar 0,181 menunjukkan setiap adanya perubahan 1, dalam satuan tingkatan kepuasan pasien maka dapat menurunkan variabel kepuasan pasien sebesar 0,181 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

Uji t (Parsial)

Tabel 4.5
 Hasil Uji T (Parsial)

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	34,446	4,029		8,548	,000
KUALITAS PELAYANAN	-,221	,072	-,290	3,082	,003
BIAYA	-,181	,111	-,155	2,631	,001

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2022

Berdasarkan hasil uji statistic t yang disajikan dalam tabel 4.5 diatas dapat diinterpretasikan, sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa t hitung > t tabel (3,082 > 1,984) dan dengan signifikansi (0,003 < 0,05) yang berarti bahwa Ha diterima dan Ho ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara individual berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien

2. Biaya

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa t hitung > t tabel (2,631 > 1,984) dan dengan nilai signifikansi (0,001 < 0,05) yang berarti bahwa Ha diterima dan Ho ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel biaya secara individual berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

Uji f (Simultan)

Tabel 4.6
 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36,380	4	9,095	4,593	,002 ^b
	Residual	188,130	95	1,980		
	Total	224,510	99			

A. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

B. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Biaya

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2022

Berdasarkan hasil uji statistik F pada tabel 4.6 diatas, diperoleh nilai F hitung > F tabel ($4,593 > 2,467$) dengan signifikansi ($0,002 < 0,05$) yang berarti bahwa variabel independen yang diteliti yakni (Kualitas Pelayanan dan Biaya) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu, Kepuasan Pasien.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa t hitung > t tabel ($3,082 > 1,984$) dan dengan signifikansi ($0,003 < 0,05$) yang berarti bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara individual berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien

Pelayanan adalah hasil dari kesenangan dan kebahagiaan pada saat pasien atau pelanggan membeli atau memakai jasa suatu perusahaan atau instansi tersebut. Seorang individu merasa nyaman terhadap layanan di Klinik Erni Jatisempurna seperti sering mendapatkan diskon atau potongan harga dan para pelayan yang ramah. Pelanggan atau pasien yang merasakan pengalaman menyenangkan dan mengasyikkan maka akan tumbuh rangsangan selama pengalaman berobat mereka, mereka sangat mungkin

untuk terlibat dalam perilaku berobat berikutnya.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Klinik Erni Jatisempurna, hal ini menunjukkan bahwa responden begitu memprioritaskan kualitas pelayanan dalam membeli atau memakai jasa tersebut. Sehingga, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien.

Pengaruh Biaya Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa t hitung > t tabel ($2,631 > 1,984$) dan dengan nilai signifikansi ($0,001 < 0,05$) yang berarti bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel biaya secara individual berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh (Reviana Defina dan Ria Widiastuti, 2018), yang menyatakan bahwa biaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan kepuasan pasien.

Biaya merupakan salah satu faktor penentu pelanggan dalam menentukan suatu kepuasan terhadap suatu produk maupun jasa. Apalagi apabila produk atau jasa yang akan dibeli tersebut merupakan kebutuhan

sehari-hari seperti makanan, minuman dan kebutuhan pokok kesehatan lainnya, pembeli atau pelanggan akan sangat memperhatikan harganya. Klinik perlu untuk memperhatikan hal ini, karena dalam persaingan usaha, harga atau biaya yang ditawarkan oleh pesaing bisa lebih rendah dengan kualitas yang sama atau bahkan dengan kualitas yang lebih baik. Sehingga dalam penentuan harga produk atau jasa yang dijual, baik pedagang besar maupun usaha kecil sekalipun harus memperhatikan pembelinya dan para pesaingnya.

Biaya atau harga dapat dikatakan sebagai pengorbanan riil dan materiil yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh atau memiliki suatu produk. Biasanya konsumen membanding-bandingkan harga sebelum membeli produk atau memakai jasa. Memilih produk yang harga dasarnya murah, memilih produk yang harganya sebanding dengan kualitasnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam memilih Klinik Erni Jatisempurna sebagai tempat berobat. Hal ini dapat disebabkan karena konsumen melakukan keputusan berobat dan membeli produk di Klinik Erni Jatisempurna karena harga produk yang ditawarkan lebih murah dibandingkan di Klinik lain. Harga

yang ditawarkan Klinik Erni Jatisempurna juga sebanding dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan sehingga dalam penelitian ini mendukung Harga sebagai Variabel dalam kepuasan pasien karena di Klinik Erni harganya bersaing dibanding yang lain.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji f, diperoleh nilai F hitung $>$ F tabel ($4,593 > 2,467$) dengan signifikansi ($0,002 < 0,05$) yang berarti bahwa variabel independen yang diteliti yakni (Kualitas Pelayanan dan Biaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel8dependen yaitu, Kepuasan Pasien.

Hasil ini menunjukkan bahwa Hipotesa awal penelitian diterima, yang menyebutkan bahwa Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan atau pasien terhadap kepuasan pasien di Klinik Erni Jatisempurna.

4. KESIMPULAN

Dari analisis identitas pada 100 responden, berdasarkan jenis kelamin responden terbesar yaitu perempuan sebesar 60%, sebagian besar responden berusia 31 - 40 tahun, laki – laki yaitu sebesar 40%,. Berdasarkan pendidikan terakhir responden

terbanyak berpendidikan lulusan SLTP/SLTA sebesar 60%, berdasarkan pekerjaan responden terbanyak yaitu berprofesi sebagai lain- lain 50%, dan berdasarkan pendapatan per bulan responden terbanyak yaitu berpendapatan Rp. 300.000,- s/d Rp. 599.999,- Per bulan yaitu sebesar 30%.

Faktor Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, berdasarkan hasil analisis regresi diketahui t hitung $>$ t tabel ($3,082 > 1,984$) dan dengan signifikansi ($0,003 < 0,05$) yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan secara individual berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa responden begitu memprioritaskan kualitas pelayanan dalam membeli atau memakai jasa klinik tersebut. Sehingga, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Faktor Biaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, berdasarkan hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa t hitung $>$ t tabel ($2,631 > 1,984$) dan dengan nilai signifikansi ($0,001 < 0,05$) yang berarti bahwa variabel biaya secara individual berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien.

Biaya atau harga yang ditawarkan di Klinik Erni Jatisempurna juga sebanding dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan sehingga dalam penelitian ini

mendukung biaya sebagai Variabel dalam kepuasan pasien di Klinik Erni Jatisempurna harganya bersaing dibanding yang lain.

5. REFERENSI

- Andi Riyanto. 2018. Kepuasan Pasien dan Faktor -Faktor Kepuasan Pasien. Jurnal Ekonomi. STIE Tribuana- Bekasi
- Arianto. 2018. Kualitas Pelayanan dan Jenis- Jenisnya. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Armistead dan Clark dalam Rusyadi. 2017. Pengertian Kulaitas Pelayanan.
- Basu Swastha. 2017. Pengertian Biaya. Sekolah Tinggi Ahmad Dahlan Bogor. Fakultas Ekonomi.
- Dahlia. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien.
- Dhika Pratama. 2020. Pengertian Pelayanan Kesehatan Bermutu.
- Endang dan Mamik. 2015. Pengertian Kepuasan Pasien. Univeristas Erlangga Fakultas Ekonomi.
- Haksever. 2017. American National Standards Institute (ANSI) dan American Society for Quality (ASQ). Pengertian Kualitas Pelayanan.
- Harfika dan Abdullah. 2017. Indikator Kualitas Pelayanan.
- Harfika & Abdullah. 2017. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan pasien. Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.
- Joko Dwi Yumono dan Umbul Prakasa. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya, Fasilitas dan Promosi Terhadap

- Kepuasan Pelanggan Pada R.S Anisa Kab. Tangerang.
- Kasmir. 2017. Pengertian Kulaitas Pelayanan dan Fungsinya. Jurnal FEB Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tribuana.
- Kiki Jenitha Rosalia dan Ni Ketut Purnawati. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Suya Husada.
- Kotler dan Amstrong. 2016. Pengertian Biaya dan Indikator – Indikator Biaya. Univeristas Muhammadiyah Jogjakarta. Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Kristina Maria. 2019. Pengaruh Biaya dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Dwi Kristianti.
- Lewis dan Booms. 2017. Pengertian Kualitas Pelayanan dan Tujuan Pelayanan.
- Lovelock dan Wirtz. 2017. Pengertian Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jangka Panjang.
- Lupiyoadi. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen atau Pelanggan.
- Marpaung, N. N. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KLINIK DAN RUMAH BERSALIN BIDAN UMI RAHMA. *PARAMETER*, 4(1). <https://doi.org/10.37751/parameter.v4i1.27>
- Marpaung, N. N. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN AIR MINUM ISI ULANG “BIRU” DI JL. JEMBATAN 5 PONDOK TIMUR – KOTA BEKASI. *PARAMETER*, 5(1), 12–25. <https://doi.org/10.37751/parameter.v5i1.136>
- Nitisemito. 2018. Pengertian Biaya. Dalam Jurnal Rizal Mashuri 2019. Universitas Muhammadiyah Tangerang.
- Novitasari. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Biaya Terhadap Kepuasan Pasien
- Nursalam. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien. Jurnal FEB.
- Pohan. 2017. Kepuasan Pasien dan Indikator – Indikator Kepuasan Pasien. Universitas Gajah Mada Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Rambat Lupioyadi. 2019. Lima Faktor Tingkat Kepuasan Konsumen.
- Ria Widiastuti dan Reviana Defina. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Bidan Titiek Tangerang.
- Ricard dan Dwi Kusuma. 2017. Kualitas Pelayanan, Faktor – Faktor Pelayanan dan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Rosmayanti. 2016. Pengaruh Biaya dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien
- Rusyadi. 2017. Pengertian Kualitas Pelayanan. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pancasila.
- Salahudin dan Rizal Mashuri. 2019. Pengertian Biaya dan Konsep Biaya. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Tangerang.
- Setia Iriyanto. 2018. Pengertian Kualitas Pelayanan.
- Setyo. 2017. Indikator Kepuasan Pelanggan.

Sugiyono. 2017. METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.

Sutama. 2016. Penelitian Kuantitatif dan Jenis- Jenisnya.

Utami. 2016. Penegrtian Kualitas Pelayanan.

Wyckoff. 2016. Pengertian Kualitas Pleayanan. Dalam Buku Stretegi Pemasaran edisi 3. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien.

Yamit. 2016. Pengertian Kepuasan Pasien. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tribuana.

Yolanda Dan Edi Sumedi.2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Karawang.

Yuwono. 2017. Pengertian Kepuasan Pasien. Jurnal Ekonomi STIE Trubuana.