

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KOMODO LABUAN BAJO**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

ROBERTO YEAN ALLTO ASMAT

11170375

FAKULTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGAJUAN

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen



Disusun Oleh:

Roberto Yean Allto Asmat

11170375

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2022

I

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Roberto Yean Allto Asmat
NIM : 11170375
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi (Skripsi)

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KOMODO LABUAN BAJO”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 02 November 2022

Yang menyatakan



(Roberto Yean Allto Asmat)
NIM: 11170375

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOMODO LABUAN BAJO”

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

ROBERTO YEAN ALLTO ASMAT

11170375

Dalam Ujian Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Ety Istriani, MM

(Dosen Pembimbing/Ketua Tim Penguji)

2. Drs. Purnawan Hardiyanto, M.Ec.Dev

(Dosen Penguji)

3. Dr. Andreas Ari Sukoco, MM., M.Min

(Dosen Penguji)

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Perminas Pangeran, M.si

Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph.D

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KOMODO LABUAN BAJO.**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat demi menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta merupakan bukan hasil tiruan ataupun duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun. Kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicatumkan sebagaimana mestinya (terdapat dalam jurnal ini).

Apabila di kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiarisme atau tiruan dari karya lain maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya

Yogyakarta



Roberto Yean Allto Asmat

11170375

HALAMAN MOTTO

(1 Tesalonika 5: 16-18)

“Bersukacitalah senantiasa. Tetaplah berdoa. Mengucap syukurlah dalam segala hal, sebab itulah yang dikehendaki Allah di dalam Kristus

Yesus bagi kamu”

(Kurt Cobain)

“Aku lebih baik di benci sebagai diriku sendiri, dari pada munafik untuk disukai orang lain”

(UKDW Gondrong) “Mata

Tak Menceritakan Asa”

(NIRVANA)

DUTA WACANA

“Smells Like Teen Spirit” “Lithium”

“Come As You Are”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria yang selalu menyertai, memberkati, dan melindungi dalam segala hal.
2. Kedua orang tua saya (Marselinus Asmat dan Paulina Jenia) atas dukungan dan jerih payahnya mengajar, menuntun, membimbing bekerja untuk membiayai saya hingga menjadi Sarjana, serta yang selalu mendoakan anak – anaknya.
3. Dosen Pembimbing Ibu Dra. Eti Istriani, MM. yang telah sabar membimbing dan membantu saya dalam menyusun skripsi.
4. Kedua kakak saya Maria Asmat dan Gertrudis Asmat yang telah memberi dukungan dan membantu selama proses mengerjakan skripsi
5. Teman-teman sekaligus saudara Manajemen angkatan 2017 yang telah menemani dan juga memberi *support* selama mengerjakan skripsi.
6. Kae Gabriel Kadang yang selalu bersedia ketika dimintai tolong dan selalu memberikan motivasi dan masukan.
7. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik – baiknya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Labuan Bajo”**. Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan, bimbingan, petunjuk, dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Perminas Pangeran SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Bapak Drs. Sisnuhadi, MBa, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Ibu Dra. Eti Istriani, MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta masukan yang sangat berharga dengan penuh perhatian dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Purwani Retno Andalas, MM selaku dosen wali saya dari awal sampai akhir kuliah.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan bantuan selama penulis duduk di bangku kuliah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	III
HALAMAN MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
ABSTRAK.....	XIII
ABSTRACT	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	9
2.2 Fasilitas.....	11
2.3 Persepsi Harga	14
2.3.1 Indikator Harga	15
2.4 Kepuasan Pasien.....	16

2.4.1	Kepuasan Konsumen.....	16
2.5	Penelitian Terdahulu	18
2.6	Kerangka Penelitian	21
2.7	Pengembangan Hipotesis	21
2.7.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien.....	22
2.7.2	Hubungan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien	23
2.7.3	Hubungan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pasien	23
2.8	Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1	Jenis Penelitian.....	25
3.2	Data	25
3.3	Teknik Pengumpulan Data	26
3.4	Populasi Dan Sampel	27
3.4.1	Populasi.....	27
3.4.2	Sampel.....	27
3.5	Variabel Penelitian	29
3.6	Pengukuran Variabel.....	29
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.8	Analisis Deskriptif.....	34
3.9	Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.9.1	Uji Validitas	34
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.10	Uji Hipotesis.....	36
3.10.1	Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.10.2	Uji Koefisien Determinasi.....	37
3.10.3	Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)	38
3.10.4	Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Profil Responden.....	40
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	42
4.2 Hasil Uji Instrument Penelitian.....	43
4.2.1 Hasil Uji Validitas	44
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	47
4.3 Hasil Uji Hipotesis	48
4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.3.2 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.3.3 Hasil Uji Signifikansi	51
4.3.4 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	52
4.4 Pembahasan.....	55
4.4.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien....	55
4.4.2 Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	56
4.4.3 Pengaruh Variabel Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	61
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	61
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pasien Rawat Inap RSUD Komodo (Tahun 2019-2021)	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	30
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4. 8 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji F.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji t.....	53



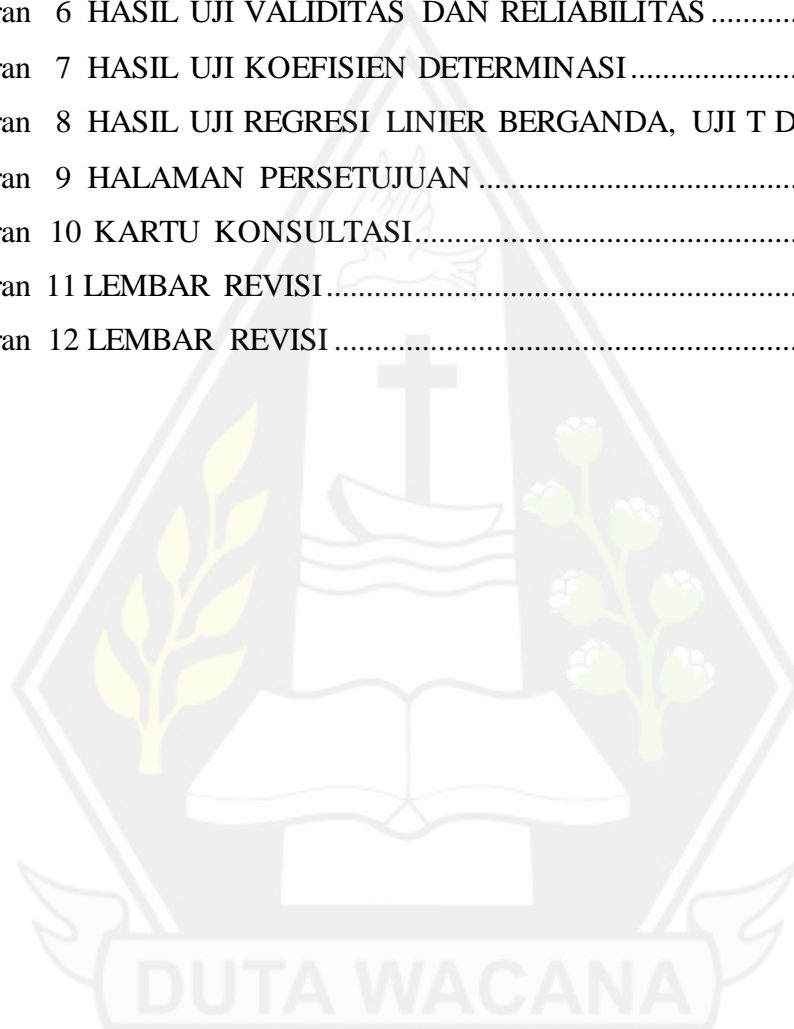
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER.....	66
Lampiran 2 SURAT PENGANTAR PENELITIAN DARI FAKULTAS.....	71
Lampiran 3 SURAT KETERANGAN PENELITIAN	72
Lampiran 4 TABEL DATA RESPONDEN	73
Lampiran 5 TABEL DATA TABULASI.....	76
Lampiran 6 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	87
Lampiran 7 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI.....	92
Lampiran 8 HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA, UJI T DAN UJI F..	93
Lampiran 9 HALAMAN PERSETUJUAN	94
Lampiran 10 KARTU KONSULTASI.....	95
Lampiran 11 LEMBAR REVISI.....	96
Lampiran 12 LEMBAR REVISI.....	97



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAHSAKIT UMUM
DAERAH KOMODO LABUAN BAJO**

Roberto Yean Allto Asmat

11170375

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

ethoasmat@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Labuan Bajo. Penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien warga Labuan Bajo, dengan penentuan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik pengambilan *purposive sampling*, yaitu mereka yang pernah rawat inap di RSUD Komodo dalam 3 (tiga) bulan terakhir. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner kemudian dianalisis secara deskriptif, analisis linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji t yang didahului dengan uji instrument penelitian, yaitu uji validitas, uji realibilitas. Berdasarkan hasil analisis data didapatkan hasil bahwa ketiga variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi harga terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien.

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga sebesar 76,8% terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien sedangkan sisanya sebanyak 23,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, fasilitas, persepsi harga dan kepuasan pasien*

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND PRICE PERCEPTION ON PATIENT SATISFACTION AT THE KOMODO REGIONAL PUBLIC HOSPITAL LABUAN BAJO

Roberto Yean Allto Asmat

11170375

Management Study Program, Faculty of Business
, Duta Wacana Christian University, Yogyakarta
ethoasmat@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Service Quality, Facilities and Price Perception on Patient Satisfaction at the Komodo Labuan Bajo Regional General Hospital. This research is a quantitative approach. The population in this study were patients from Labuan Bajo, with the determination of the sample using a *non-probability sampling method*, with a *purposive sampling technique*, namely those who had been hospitalized at Komodo Hospital in the last 3 (three) months. Samples were taken as many as 100 respondents.

The data collection method used a questionnaire and then analyzed descriptively, multiple linear analysis, coefficient of determination (R^2), F test, and t test which was preceded by a research instrument test, namely validity test, reliability test. Based on the results of data analysis, it was found that the three independent variables, namely service quality, facilities and price perceptions, were proven to have a significant effect on the dependent variable, namely patient satisfaction.

The results of the coefficient of determination test (R^2) which show that the independent variables are service quality, facilities, and price perceptions of 76.8%. The dependent variable is patient satisfaction while the remaining 23.2% is influenced by other variables not examined.

Keywords: service quality, facilities, price perception and patient satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa kini, semakin banyak rumah sakit di Indonesia, mulai dari rumah sakit umum hingga rumah sakit khusus. Tiap rumah sakit wajib membuat pasiennya puas dengan berbagai cara yang ditawarkan agar para pasien bisa merasa nyaman dan kebutuhannya terpenuhi. Tingginya angka kepuasan pasien akan menjamin pasien selalu nyaman menggunakan jasa rumah sakit, sehingga jika sakit ataupun berobat bisa merekomendasikan kepada orang lain. Begitupun sebaliknya apabila rendahnya angka kepuasan pasien pasti akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pasien yang tidak puas akan memutuskan untuk pindah menuju rumah sakit lain yang bisa penuhi harapan pasien dan tidak akan merekomendasikannya. Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia (Kotler 2019).

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. Pihak rumah sakit dituntut untuk selalu

menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat.

Strategi paling utama guna memenuhi kepuasan pasien yakni lewat peningkatan pelayanan. Kualitas pelayanan yang buruk akan berpengaruh terhadap pendapatan rumah sakit. Karena menurunnya pasien akan mempengaruhi jumlah kunjungan pada rumah sakit tersebut. Pasien yang kecewa dengan mutu kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan rumah sakit memiliki citra yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan baik. Rumah sakit dengan mutu kualitas layanan tinggi bisa menciptakan banyak pasien dengan kesetiaan tinggi. Sehingga pendapatan rumah sakit meningkat. Tingkatan pendapatan rumah sakit bisa menambah kualitas layanan rumah sakit.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan (Zakiah Daradjat 2012). Fasilitas rumah sakit juga merupakan hal yang harus diperhatikan dalam memenuhi kepuasan pasien. Fasilitas yang baik dan memadai akan mengeliminasi semua faktor yang menimbulkan resiko terhadap semua pemakai baik pasien, pengunjung dan pegawai itu sendiri. Fasilitas pelayanan kesehatan yang didesain secara cermat dan baik dapat mengurangi resiko

cedera pasien dan kesalahan medis. Peran fasilitas diibaratkan seperti wajah bagi rumah sakit yang menentukan apakah pasien bisa mempercayai pengobatannya kepada pihak rumah sakit. Fasilitas yang buruk akan membuat pasien ragu untuk melakukan pengobatan di rumah sakit. Fasilitas yang lengkap dan canggih juga mempunyai tujuan untuk menarik pasien-pasien untuk berobat di rumah sakit dan memberikan perasaan nyaman ketika berobat.

Selain itu hal lain yang sangat krusial dalam memenuhi kepuasan pasien adalah harga. Harga tidak saja mempengaruhi pasien mengenai berapa biaya yang akan dibayarkan atas jasa yang diterima. Faktor persepsi harga akan dilihat pasien dalam kualitas pelayanan rumah sakit apakah sudah sesuai atau tidak. Persepsi harga merupakan penilaian konsumen dan bentuk emosional yang terasosiasi mengenai apakah harga yang ditawarkan oleh penjual dan harga yang dibandingkan dengan pihak lain masuk di akal dapat diterima atau dapat dijustifikasi (Lee dan Lawson Body 2011). Namun bagi penyedia jasa kesehatan seperti Rumah sakit, harga sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan dan pemeliharaan fasilitas. Disatu sisi Rumah sakit diharuskan memberi layanan cepat serta bermutu, namun biaya yang dikenakan wajib bisa dijangkau semua kalangan. Sehingga dalam penentuan tarif di rumah sakit tidak boleh berat sebelah harus seimbang mementingkan pihak yang membayar dan pihak penyelenggara jasa. Tarif juga menjadi sebuah patokan harapan pasien atas biaya yang dengan fasilitas dan kualitas yang didapatkannya ketika tiba hingga pergi dari Rumah Sakit. Semakin besar

biaya yang dikeluarkan semakin tinggi pula harapan pasien terhadap Rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Labuan Bajo merupakan rumah sakit yang berada dibawah naungan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat Nusa Tenggara Timur yang telah beroperasi sejak tahun 2015. RSUD Komodo terletak di Jl. Raya Labuan Bajo-Ruteng, Golo Bilas, Kec. Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur. Memiliki visi terwujudnya RSUD Komodo yang ramah dan berkualitas menuju Manggarai Barat yang maju, sehat dan sejahtera. Dengan misi menyelenggarakan pelayanan yang ramah, akurat, terjangkau dan bermutu. RSUD Komodo satu-satunya rumah sakit umum di Labuan Bajo yang berada dibawah naungan pemerintah daerah sedangkan rumah sakit swasta di Labuan Bajo lebih banyak dengan jumlah tiga rumah sakit swasta yaitu rumah sakit Siloam, rumah sakit St. Yoseph dan rumah sakit Susteran. Dengan begini RSUD Komodo memiliki banyak saingan dengan rumah sakit swasta yang berada di Labuan Bajo. Maka dari itu sebagai rumah sakit umum pemerintah RSUD Komodo harus memiliki fasilitas yang lengkap yang dibutuhkan dalam segala tindakan medis. Selain itu kualitas pelayanan juga diperlukan dalam melayani setiap pasien dan juga harga yang ditawarkan tidak kalah saingnya harus lebih terjangkau kepada para pasien. RSUD Komodo memiliki fasilitas yang cukup lengkap antara lain, rawat inap, rawat jalan, rawat darurat, spesialis anak, bedah, ruang operasi serta layanan pendukung. RSUD Komodo menyediakan Layanan rawat inap dengan fasilitas 12 kamar tidur, dalam satu kamar tidur terdapat 3, 4, sampai 5 bed pasien, dan dilengkapi dengan masing-masing satu

buah meja, kursi, lemari serta disetiap kamar tersebut terdapat ac, kamar mandi dan wastafel.

Tabel 1. 1
Data Jumlah Pasien Rawat Inap RSUD Komodo (Tahun 2019-2021)

Tahun Pengunjung	Jumlah Pasien
2019	9.225
2020	5.348
2021	4.643

Sumber data RSUD Komodo

Dari tabel diatas dapat dilihat, pada tahun 2019 jumlah pasien 9.225 jiwa, pada tahun 2020 jumlah pasien 5.348 jiwa dan pada tahun 2021 jumlah pasien 4.643 jiwa. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap di RSUD Komodo mengalami penurunan jumlah pasien tiap tahunnya.

Pada penelitian ini, peneliti hanya fokus pada pelayanan rawat inap. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOMODO LABUAN BAJO”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi menjadi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Komodo?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Komodo?
3. Apakah Persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Komodo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Komodo.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di RSUD Komodo.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pasien di RSUD Komodo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai referensi dalam program peningkatan kualitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien RSUD Komodo.

2. Bagi pihak lain/pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Bagi penulis

Sebagai sarana menambah wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dan sebagai aplikasi dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan.

1.5 Batasan Penelitian

Berkaitan terhadap masalahnya itu, sehingga penelitian berikut memiliki batasan permasalahan yang akan dibahas yakni berkenaan terhadap pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien rawat inap :

1. Penelitian ini dilakukan di RSUD Komodo Labuan Bajo.
2. Mencakup pasien rawat inap dan pasien yang pernah dirawat inap di RSUD Komodo Labuan Bajo.
3. Jumlah responden penelitian sebanyak 100 dalam kurun waktu tiga (3) bulan terakhir.
4. Karakteristik Responden : Jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan
5. Pelaksanaan penelitian pada Mei– Juni 2022.
6. Variabel bebas (X) : Kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi harga.
Variabel terikat (Y) : Kepuasan pasien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh dimensi variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien yang akan dilakukan oleh warga yang rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Labuan Bajo. Pengujian menggunakan sampel sebanyak 100 responden dimana yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat di Labuan Bajo yang pernah rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Labuan Bajo minimal dalam 3 (tiga) bulan terakhir. Sebelum menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan data yang sudah ada. Ketika semua item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan sudah valid, maka penelitian tersebut dapat dilanjutkan ke tahap dan penelitian selanjutnya.

Dari rumusan masalah yang diajukan, dan analisis data yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel (X1) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) Kepuasan Pasien, hal ini dibuktikan dari nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Labuan Bajo.

2. Variabel (X2) Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) Kepuasan Pasien, hal ini dibuktikan dari nilai signifikan sebesar $0.032 < 0.05$, sehingga bisa disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Labuan Bajo.
3. Variabel (X3) Persepsi Harga berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) Kepuasan Pasien, hal ini dibuktikan dari nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga bisa disimpulkan bahwa persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Labuan Bajo.
4. Variabel bebas (Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien), hal ini dibuktikan dari hasil nilai probabilitas uji F sebesar 0,000 yang artinya yaitu $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Labuan Bajo.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Labuan Bajo, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Labuan Bajo adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian ini, Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Komodo Labuan Bajo. RSUD Komodo Labuan Bajo harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sekarang sudah dilakukan agar kepuasan pasien yang dinilai oleh konsumen akan tetap terjaga, dan juga bisa menimbulkan kesetiaan terhadap RSUD Komodo Labuan Bajo.
- b. Berdasarkan hasil penelitian ini, Fasilitas terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Komodo Labuan Bajo. Maka RSUD Komodo Labuan Bajo diharapkan memberi fasilitas dan kenyamanan yang lebih bagus lagi dengan peningkatan seperti itu maka peningkatan kepuasan pasien juga akan diikuti.
- c. Berdasarkan hasil penelitian ini, Persepsi Harga terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Komodo Labuan bajo. RSUD Komodo Labuan Bajo dapat lebih

mempertimbangkan dan memperhatikan keterjangkauan harga agar pasien tetap merasa puas.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan kepada penelitian selanjutnya guna melengkapi dan membantu penelitian agar lebih baik kedepannya, yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi dalam melakukan penelitian. Peneliti selanjutnya juga dapat melakukan analisis serta memperdalam penelitian dengan menggunakan variabel berbeda.
2. Penelitian ini masih menggunakan 100 responden dan diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah responden agar lebih maksimal.
3. Bagi peneliti lain juga diharapkan dapat melengkapi kekurangan yang ada dalam penelitian ini, sehingga ilmu pengetahuan tentang pemasaran dapat bertambah dan dapat berkembang

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Setiyaningrum, Jusuf Udaya, dan Efendi. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit: ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Aulia, N. R. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Landasan Ulin Tahun 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Bougie, Uma Sekaran. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis. Edisi 6 Buku 1*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fathoni, A., & Suprpto, H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. *Jurnal Ekbis*, 16(2), 7-Halaman.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, S. B., & Taufiq, M. (2017). Analisa Keputusan Konsumen Warung Angkringan yang Dipengaruhi Lokasi, Fasilitas & Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Warga Kos di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 24(43).
- Kotler, P. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13. Jilid 1&2. Alih Bahasa: Bob Sabran . Jakarta : Erlangga.

- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). Pemasaran 3.0: Dari produk ke pelanggan ke jiwa manusia. *Dalam kebijaksanaan Pemasaran* (hlm. 139-156). Springer, Singapura.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0: Bergerak dari Tradisional ke Digital*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. 15 th Edition New Jersey: Pearson Pretice hall, Inc.
- Lasa, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. *Chmk Nursing Scientific Journal*, 5(1), 6-17.
- Lee, S., & Lawson-Body, A. (2011). Harga Dinamis yang Dirasakan. *Jurnal Manajemen Industri dan Sistem Data*.
- Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 97-102.
- Ritonga, H. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Ronaldi, S., & Hadya, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) PARIAMAN. *Matua Jurnal*, 4(1), 29-38.
- S, A. (2017). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tanaka, I., & Darmawan, E. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Tarif Terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 628-642.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Penerbit: Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

