

MEMBANGUN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS DI KLINIK GITA MEDIKA NGARUM, KECAMATAN NGRAMPAL, KABUPATEN SRAGEN.

BUILDING THE SATISFACTION OF PATIENTS WITH PATIENTS THROUGH SERVICE QUALITY, PRICES AND FACILITIES IN GITA MEDIKA NGARUM CLINIC, NGRAMPAL DISTRICT, SRAGEN DISTRICT.

Brini Anjia Nur Yaheni¹⁾, Yofhi Septian Panglipurningrum²⁾

Program Studi Manajemen STIE AUB Surakarta

Email: Brinianjia@gmail.com, yofhi.septian@stie-aub.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Klinik Gita Medika Ngarum, dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu dengan cara mempertimbangkan siapa saja orang yang pernah rawat jalan di Klinik Gita Medika Ngarum. Teknik Analisis dalam penelitian ini terdiri dari pengujian instrument, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, uji t, uji F, dan uji R². Hasil penelitian ini menunjukkan persamaan regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel fasilitas berpengaruh negatif. Hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan Klinik Gita Medika Ngarum. Hasil uji koefisien determinasi (R²) atau *adjusted R square* sebesar 0,316 artinya bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh sebesar 31,6% terhadap variabel kepuasan pasien. Sedangkan sisanya 68,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price and facilities on outpatient satisfaction at the Gita Medika Ngarum Clinic, Ngrampal District, Sragen Regency. This study uses a quantitative approach. The population in this study were outpatients at Gita Medika Ngarum Clinic, taking a sample of 100 patients. The sampling technique used was purposive sampling by considering who had been outpatient at Gita Medika Ngarum Clinic. The analysis technique in this study consisted of instrument testing, classic assumption test, multiple linear analysis, t test, F test, and R² test. The results of this study indicate that multiple linear regression equations can be concluded that service quality and price variables have a positive effect on patient satisfaction, while facility variables have a negative effect. The results of the t test can be concluded that the service quality and price variables have a significant effect on patient satisfaction, while the facilities have no significant effect on patient satisfaction. The results of the F test indicate that the variable quality of service, price and facilities together on the variable satisfaction of outpatient clinic Gita Medika Ngarum. The test results of the coefficient of determination (R²) or adjusted R square of 0.316 means that the variables of service quality, price and facilities have an influence of 31.6% on the variable patient satisfaction. While the remaining 68.4% is influenced by other variables that are not included in the research model.

Keywords : Patient Satisfaction, Service Quality, Prices and Facilities.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman kebutuhan manusia terus berkembang seperti ilmu pengetahuan dan teknologi. Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk dibidang pelayanan kesehatan dalam hal ini pada Klinik Rawat Jalan Gita Medika Ngarum. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu diantaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat pada Klinik yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten, dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah desa, kecamatan dari kabupaten yang bersangkutan.

Klinik Rawat Jalan Gita Medika Ngarum, juga disebut Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Klinik ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Klinik Gita Medika tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dengan hati penuh keikhlasan, lebih-lebih perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Klinik ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan *profesionalisme* dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Klinik Rawat Jalan Gita Medika merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah desa Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen. Klinik Gita Medika membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu *stand by* di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapanpun tanpa bisa diprediksi. Jika seseorang terserang penyakit yang datang tanpa kompromi mereka tidak dapat lagi menunda atau mengesampingkan jasa pelayanan kesehatan. Apalagi bila penyakitnya memerlukan penanganan medis dengan segera, maka seseorang mau tidak mau akan mendatangi tempat-tempat pelayanan kesehatan atau dengan memanggil dokter datang ke rumah untuk mendapatkan penanganan medis secepatnya. Fasilitas tersebut diberikan Klinik Gita Medika kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa Klinik dengan segera. Sehingga kapanpun masyarakat membutuhkan, Klinik Gita Medika akan siap melayaninya.

Klinik Rawat Jalan Gita Medika memiliki peranan penting yaitu mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di

wilayah kerja klinik agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat. Dalam pembangunan kesehatan nasional, fasilitas kesehatan diantaranya klinik Gita Medika mempunyai faktor yang berpengaruh untuk tercapainya Indonesia Sehat yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan serta berupaya hidup sehat diwilayah kerja klinik. Sebuah perusahaan akan menjalankan semua kegiatan yang pada akhirnya pelanggan akan memberikan nilai tentang kepuasan yang dirasakan Lupiyoadi, (2013).

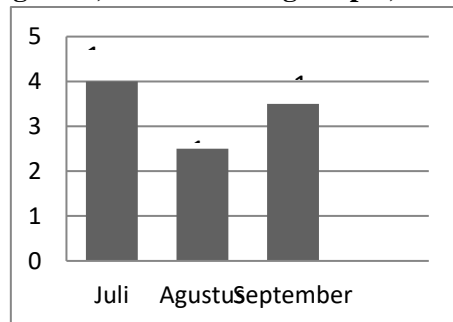
Jumlah pasien Rawat Jalan di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen. Pada bulan Juli sampai September 2018 adalah sebagai berikut:

Data Jumlah Pasien Rawat Jalan Klinik Gita Medika Ngarum, Juli – September 2018

Bulan	Jumlah Pasien
Juli	1.507
Agustus	1.433
September	1.478
Jumlah	4.418

Sumber : Arsip 2018
Klinik

Grafik Jumlah Kunjuran Pasien Rawat Jalan Juli – September 2018 Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen.



Sumber : Data Arsip Klinik Gita Medika Ngarum 2018

Dari grafik tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pasien rawat jalan di Klinik Gita Medika Ngarum pada bulan Juli sampai September 2018 masih Fluktuatif atau berubah-ubah. Pada setiap bulannya Klinik Rawat Jalan Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen mengalami kenaikan maupun penurunan yang tidak stabil. Hal ini akan berpengaruh terhadap pendapatan pada Klinik Rawat Jalan Gita Medika Ngarum, yang juga akan fluktuatif.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang uraian diatas penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi dalam proses penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen?
- b. Apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen?
- c. Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

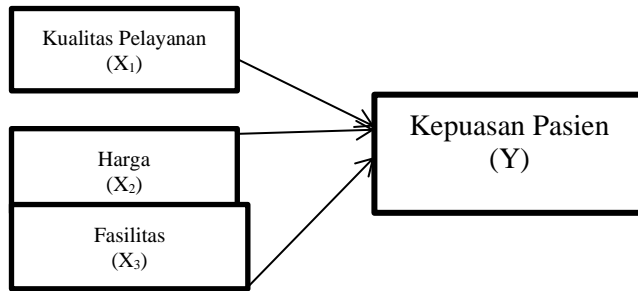
- a. Mengetahui secara empiris bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen.
- b. Mengetahui secara empiris bahwa Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen.
- c. Mengetahui secara empiris bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Klinik
Di harapkan Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen Klinik Dalam Membangun Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen
- b. Bagi Akademis
Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat mengembangkan ilmu manajemen sebagai bahan referensi dan bahan perbandingan bagi penulis lain dalam melakukan penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.
- c. Bagi Penulis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menambah wawasan bagi penulis khususnya dalam bidang pemasaran serta memberikan suatu pembelajaran pengembangan kompetensi diri sesuai dengan ilmu yang diperoleh selama kuliah di STIE-AUB SURAKARTA.

D. Kerangka Pemikiran



Sumber : Hilmi pribadi 2012 (Jurnal Ekonomi dan Bisnis 2012).

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Obyek Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian di lakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.

Penelitian dilakukan pada Klinik Rawat Jalan Gita Medika, Jl.Sragen Balong km.7 Ngarum, Ngrampal, Sragen, Jawa Tengah, Indonesia No.Telp 081 126 57 046. E-Mail : GitaMedika@yahoo.com. Obyek dari penelitian ini adalah untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan yang ada di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, menggali, mengetahui dan menjelaskan ada tidaknya pengaruh signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan pada Klinik Gita Medika Ngarum. Data yang dibutuhkan berasal dari penelitian kepustakaan, pengamatan langsung dan penyebaran kuesioner atau angket pada Pasien Rawat Jalan Klinik Gita Medika Ngarum.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada pada wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau study populasi atau studi sensus Sabar, (2007). Populasi didalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rawat Jalan di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen. Jumlah populasi yang ada pada bulan Juli sampai September 2018 adalah sebanyak 4.418 orang pasien.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono, (2004). Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada cukup besar, sehingga tidak memungkinkan untuk seluruh populasi yang ada.

pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan mempertimbangkan siapa saja orang yang pernah rawat jalan di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen, yang berusia 18-50 tahun.

Jumlah Sampel penelitian ini ditetapkan 100 responden. Berdasarkan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{4.418}{1 + 4.418 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{4.418}{45,18}$$

$$n = 97,78$$

Dibulatkan Menjadi 100

C. Metode Analisis Data

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan beberapa uji yaitu :

1. Uji Instrumen meliputi : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik meliputi : Uji Normalitas, Uji Autokorelasi, Uji Heterokedastisitas dan Uji Mutikolinieritas
3. Uji Hipotesis meliputi : Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)

HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

1) Hasil uji validitas variabel untuk kualitas pelayanan (X_1)

Item pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,547	0,194	Valid
X1.2	0,718	0,194	Valid
X1.3	0,486	0,194	Valid
X1.4	0,543	0,194	Valid
X1.5	0,262	0,194	Valid
X1.6	0,379	0,194	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel diatas Dapat disimpulkan bahwa 6 item pertanyaan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,194). Hal ini menunjukkan bahwa instrument pertanyaan variabel kualitas pelayanan valid.

2) Hasil uji validitas variabel untuk Harga (X_2)

Item pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,525	0,194	Valid
X2.2	0,638	0,194	Valid

X2.3	0,493	0,194	Valid
X2.4	0,478	0,194	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel diatas Dapat disimpulkan bahwa 4 item pertanyaan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,194). Hal ini menunjukkan bahwa instrument pertanyaan variabel kualitas pelayanan valid.

3) Hasil uji validitas variabel untuk Fasilitas (X_3)

Item pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
X3.1	0,405	0,194	Valid
X3.2	0,479	0,194	Valid
X3.3	0,522	0,194	Valid
X3.4	0,637	0,194	Valid
X3.5	0,446	0,194	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel diatas Dapat disimpulkan bahwa 5 item pertanyaan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,194). Hal ini menunjukkan bahwa instrument pertanyaan variabel kualitas pelayanan valid.

4) Hasil uji validitas variabel untuk Kepuasan Pasien (Y)

Item pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
Y.1	0,521	0,194	Valid
Y.2	0,704	0,194	Valid
Y.3	0,503	0,194	Valid
Y.4	0,568	0,194	Valid
Y.5	0,520	0,194	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel diatas Dapat disimpulkan bahwa 5 item pertanyaan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,194). Hal ini menunjukkan bahwa instrument pertanyaan variabel kualitas pelayanan valid.

b. Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,745	>0,6	Reliable
Harga (X2)	0,740	>0,6	Reliable
Fasilitas (X3)	0,735	>0,6	Reliable
Kepuasan Pasien (Y)	0,784	>0,6	Reliable

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Hasil uji reliabilitas data pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua instrument yang digunakan dalam penelitian ini reliable. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien Alpa Clonbach lebih besar dari 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,68723573
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,078
	Negative	-,058
Kolmogorov-Smirnov Z		,783
Asymp. Sig. (2-tailed)		,572

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Hasil uji normalitas data tabel diatas Didapatkan hasil Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,783 dengan tingkat signifikansi (2-tailed) sebesar 0,572 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan data normal.

b. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

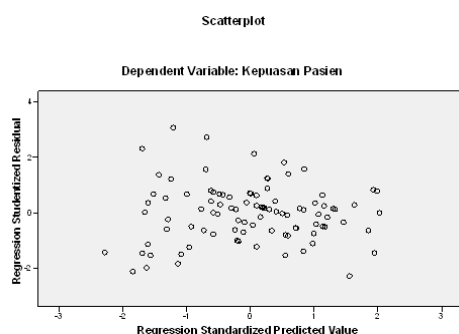
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,109	2,057		3,943	,000		
	Kualitas Pelayanan	,434	,069	,527	6,247	,000	,972	1,028
	Harga	,226	,111	,208	2,032	,045	,658	1,520
	Fasilitas	-,095	,104	-,083	-,917	,361	,673	1,486

^a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Hasil uji multikolinearitas data berdasarkan tabel diatas Dapat dikatakan bahwa Kualitas pelayanan memiliki nilai Tolerance 0,972 > 0,05 dan nilai VIF sebesar 1,028 < 10 hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi adanya multikolinearitas. Harga memiliki nilai Tolerance 0,658 > 0,05 dan nilai VIF sebesar 1,520 < 10 hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi adanya multikolinearitas. Dan Fasilitas memiliki nilai Tolerance 0,673 > 0,05 dan nilai VIF sebesar 1,486 < 10 hal ini menunjukkan tidak terjadi adanya multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Hasil uji heteroskedastisitas data gambar diatas menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.580 ^a	.337	.316	2,729	1,433

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Hasil uji autokorelasi data tabel diatas dapat dilihat bahwa Durbin Watson (DW) sebesar 1,433 hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat Autokorelasi, karena angka DW diantara -2 sampai +2.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,109	2,057		3,943	,000		
	Kualitas Pelayanan	,434	,069	,527	6,247	,000	,972	1,028
	Harga	,226	,111	,208	2,032	,045	,668	1,520
	Fasilitas	-,095	,104	-,093	-,917	,361	,673	1,486

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan hasil data diatas dapat dirumuskan model regresi sebagai berikut :

$$Y = 8,109 + 0,434X_1 + 0,226X_2 - 0,095X_3$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

$\alpha = 8,109$, Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas dianggap konstan, maka kepuasan pasien berpengaruh positif.

$b_1 = 0,434$, Hal ini menunjukkan bahwa apabila daya tanggap dan kecepatan sesuai dengan pelayanan, maka kepuasan pasien akan meningkat.

$b_2 = 0,226$, Hal ini menunjukkan bahwa apabila kesesuaian tarif dengan fasilitas yang diterima, maka kepuasan pasien akan meningkat.

$b_3 = -0,095$, Hal ini menunjukkan bahwa apabila fasilitas diluar medis dinaikan, maka kepuasan pasien akan menurun.

b. Uji Ketetapan Parameter (t-test)

Model	T	Sig.	Hasil
-------	---	------	-------

Kualitas	6,24	,00	Diteri
Pelayanan	7	0	ma
Harga			
Fasilitas	2,03	,04	Diteri
	2	5	ma
	-,917	,36	Ditola
		1	k

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan hasil uji t diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Kualitas Pelayanan memiliki nilai Signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.
- Harga memiliki nilai signifikansi sebesar $0,045 < 0,05$, Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara harga dengan kepuasan pasien.
- Fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar $0,361 > 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak signifikan antara Fasilitas dengan Kepuasan pasien.

c. Uji Koefisien Regresi Serentak (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	362,888	3	120,963	16,243	,000 ^b
	Residual	714,902	96	7,447		
	Total	1077,790	99			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Hasil uji serentak (Uji F) diketahui besarnya nilai $F = 16,243$ signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan Klinik Gita Medika Ngarum.

d. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,580 ^b	,337	,316	2,729	1,433

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan Hasil uji koefisien determinasi (R²) Nilai Adjusted R square sebesar 0,316, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempengaruhi sebesar 31,6% terhadap variabel kepuasan pasien. Sedangkan 68,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Pembahasan

- Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis I (H_1) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pasien Klinik Gita Medika Ngarum akan meningkat pula. Hasil penelitian ini sejalan dengan Widya Agustin setyawati (2018), Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018), Hilmi Pribadi (2016), dan Agung Utama (2003). Serta variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan menurun maka tidak ada berpengaruh pada kepuasan pasien Klinik Gita Medika Ngarum. Hasil penelitian ini sejalan dengan Rolando Jacobis (2013).
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis II (H_2) menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa jika Harga meningkat maka kepuasan pasien Klinik Gita Medika Ngarum akan meningkat pula. Hasil penelitian ini sejalan dengan Widya Agustin setyawati (2018), dan Hilmi Pribadi (2016), dimana dalam penelitian tersebut menemukan bahwa Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis III (H_3) menunjukkan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa jika Fasilitas meningkat maka kepuasan pasien Klinik Gita Medika Ngarum akan meningkat pula. Hasil penelitian ini sejalan dengan Widya Agustin setyawati (2018), dan Hilmi Pribadi (2016). Serta variabel fasilitas berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa Jika Fasilitas Menurun maka tidak ada pengaruh pada kepuasan pasien Klinik Gita Medika Ngarum. Hasil Penelitian ini sejalan dengan Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018)

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan terhadap kepuasan pasien Di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngarampal, Kabupaten Sragen.
2. Harga berpengaruh positif dan terhadap kepuasan pasien Di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen.
3. Fasilitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien Di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen.
4. Hasil Uji t menunjukkan ketiga variabel Independen kualitas pelayanan, harga dan fasilitas. Variabel kualitas pelayanan dan harga adalah yang paling dominan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel fasilitas adalah kurang dominan terhadap kepuasan pasien.
5. Hasil Uji F berdasarkan hasil yang diperoleh nilai f sebesar 16,243 nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan Di Klinik Gita Medika Ngarum, Kecamatan Ngrampal, Kabupaten Sragen.
6. Hasil Uji R^2 berdasarkan hasil yang diperoleh koefisien determinasi (R^2) Nilai Adjusted R square sebesar 0,316, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas

pelayanan, harga dan fasilitas mempengaruhi sebesar 31,6% terhadap variabel kepuasan pasien. Sedangkan 68,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan kepada Klinik Gita Medika Ngarum, dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

- a. Meningkatkan kualitas klinik agar memberikan jaminan pelayanan kesehatan yang terpercaya, dengan cara meningkatkan kariawan cepat tanggap untuk menyelesaikan kebutuhan pasien.
- b. Meningkatkan prosedur kualitas pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada semua pasien tanpa ada perbedaan, dengan cara meningkatkan Pelayanan dan prosedur pemeriksaan kesehatan yang tepat dan handal sesuai dengan kebutuhan pasien.
- c. Meningkatkan kualitas pihak Klinik selalu mengutamakan kebutuhan pasien dan memberikan perhatian kepada setiap pasien, dengan cara meningkatkan jaminan pelayanan kesehatan yang terpercaya.

2. Harga

- a. Meningkatkan harga untuk pemeriksaan kesehatan sesuai dengan manfaat yang didapat oleh pasien, dengan cara meningkatkan Harga berobat pasien sesuai dengan Keluhan Penyakitnya.
- b. Meningkatkan harga rawat jalan sesuai dengan fasilitas yang diberikan, dengan cara meningkatkan Harga yang dikeluarkan untuk berobat murah.
- c. Meningkatkan harga agar tetap terjangkau dan murah sesuai dengan keluhan pasien, dengan cara meningkatkan Harga resep obat-obatan yang ditawarkan Bisa menyembuhkan penyakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, Yudha. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*: Volume 5, Nomor 6, Hal :50-63. Malang: Universita Tribuana.
- Hilmi Pribadi. 2016. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Fasilitas dan Harga pada Rumasakit Bhakit Asih Brebes. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Semarang : Universitas Dian Nuswantoro.
- Kotler, Philip dan KL.Keller. (2012) *Marketing Management*. Pearson Education Inc. Lovelock, Christopher H. Dan Lauren K. Wright. Patterson. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarta: PT. Indeks.
- Philip Kotler & Amstrong 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Kedelapan, Jakarta: Erlangga
- Philip Kotler & Amstrong 2001. *Dasar-dasar Pemasaran* Edisi IX. Jakarta : PT.Indeks
- Sugiyono, 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung: Skripsi. STIE AUB Surakarta.

- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Swastha, Basu & Handoko, Hani. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisa perilaku konsumen*, Edisi pertama. Yogyakarta: BPFE
- Swastha, 2007, *Manajenen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Cetakan 12. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, Tonny. 2011. *Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian..”* Manajemen kualitas jasa. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.