

## ANALISIS PENGARUH HARGA, PELAYANAN, LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM ISLAM MADINAH KASEMBON KABUPATEN MALANG

Choirul Anam<sup>1</sup>, Lukman Nur Yakin<sup>2</sup>, Lailatus Sa'adah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STIE Al-Anwar Mojokerto, <sup>23</sup>Universitas K.H. A. Wahab Hasbullah Jombang

[ch.anam65@gmail.com](mailto:ch.anam65@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 24. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Madinah kasembon sebanyak 93 responden dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner. Hasil penelitian didapatkan harga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum islam madinah kasembon malang, dengan nilai regresi 0,132 dan nilai t hitung sebesar 1,541. Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum islam madinah kasembon malang, dengan nilai regresi 0,247 dan nilai t hitung sebesar 3,523. Lingkungan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum islam madinah kasembon malang, dengan nilai regresi 0,368 dan nilai t hitung sebesar 6,305. Harga, pelayanan dan lingkungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

**Kata Kunci** : Harga, Kepuasan Pasien, Lingkungan, Pelayanan

### Abstract

This research was conducted using multiple linear regression analysis with the help of the SPSS version 24 program. The sample in this study were inpatients at the Islamic General Hospital of Madinah Kasembon as many as 93 respondents using the Probability Sampling technique, which is a sampling technique that provides equal opportunities for each element. (member) population to be selected as a member of the sample. The data collection method in this study was through a questionnaire. The results showed that the price had a positive but not significant effect on patient satisfaction at the Islamic General Hospital of Madinah Kasembon Malang, with a regression value of 0.132 and a t-count value of 1.541. The service has a positive effect on patient satisfaction at the Islamic General Hospital of Madinah Kasembon Malang, with a regression value of 0.247 and a t-count value of 3.523. The environment has a positive effect on patient satisfaction at the Islamic General Hospital of Madinah Kasembon Malang, with a regression value of 0.368 and a t-count value of 6.305. Price, service and environment simultaneously have a significant effect on patient satisfaction

**Keywords**: Price, Patient Satisfaction, Environment, Service

## A. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam. Baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada para pesaingnya. Produk dengan mutu jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat bisa membuat pelanggan tidak puas, walaupun dengan tingkatan

yang berbeda. Misalnya angka lima (5) untuk menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas, angka empat (4) puas, angka tiga (3) netral, angka dua (2) tidak puas dan angka satu (1) sangat tidak puas (Supranto, 2011).

Masyarakat sudah mulai menyadari betapa berharganya kesehatan bagi kehidupan sehari – hari apalagi mengetahui betapa mahalnya biaya perawatan kesehatan yang seringkali sulit di jangkau. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan bagi hidup mereka maka jasa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatannya. Selain itu masyarakat akan semakin pandai dalam memilih jasa penyedia pelayanan jasa yang bisa dilihat dari segi harga dan pelayanan.

Penetapan harga merupakan strategi pemasaran yang menentukan terjadinya transaksi antara penjual dan pembeli, oleh karena itu, perusahaan yang mampu dengan jitu menetapkan harga tentunya akan mendapatkan hasil pemasaran yang memuaskan (Santoso, 2011) .

Permasalahan menjadi semakin rumit, manakala konsumen menyadari bahwa yang disebut harga bagi konsumen sebenarnya bukan hanya uang pada saat hendak memanfaatkan suatu pelayanan, selain menimbang perihal tarif, konsumen harus menghitung pengorbanan – pengorbanan lain seperti tenaga untuk datang, waktu yang terpakai, dan hal-hal lain yang bersifat psikologis.

Rumah sakit juga harus membuat keputusan tentang bagaimana tampilan dari tempat penyelenggara pelayanannya, Tampilan atau lingkungan rumah sakit akan berpengaruh terhadap pasien (Hartono, 2010). Tingkat kenyamanan dari pelayanan yang akan ditawarkan kepada pasien maka rumah sakit harus pandai dalam menentukan tata letak dan merancang agar tampilan rumah sakit terlihat menarik dan menciptakan rasa nyaman pada pasien. Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. contohnya Rumah sakit dengan rancangan bangunan kuno, yaitu koridor-koridor sempit dan tembok-tembok kusam, akan menambah perasaan tertekan pada pasien yang memang sedang merasa tertekan akibat penyakitnya. Sedangkan rumah sakit dengan rancangan bangunan baru, yaitu warna, testur, dan tata letak yang baik, akan mendatangkan kepuasan dalam diri pasien.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **Harga**

Menurut Basu swastha (2007 : 147) Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Setelah tujuan dari penetapan harga ditentukan, langkah selanjutnya adalah menetapkan strategi penetapan harga yang sesuai. Terdapat tiga jenis strategi, yaitu, Hartono (2010) :

#### 1. Berorientasi biaya

Yaitu penetapan harga yang sepenuhnya mengacu pada biaya yang dikeluarkan, baik biaya marginal maupun biaya total, termasuk biaya tidak langsung. Cara yang paling banyak digunakan dalam hal ini adalah yang disebut analisis impas.

#### 2. Berorientasi permintaan

Dalam hal ini rumah sakit memperhatikan kondisi permintaan, bukan tingkat biaya, dalam menetapkan harga. Rumah sakit menaksir berapa besar nilai pelayanan yang ditawarkannya di mata konsumen, kemudian menetapkan harga atas dasar itu.

#### 3. Berorientasi persaingan

Jika rumah sakit menetapkan harga atas dasar harga yang ditetapkan oleh para pesaingnya, maka cara itu dikatakan berorientasi pada pesaingnya.

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono, dkk (2008:67) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah sikap atau penilaian global terhadap superioritas sebuah layanan, kualitas layanan mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan. Dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, kualitas memiliki beberapa dimensi pokok, bergantung pada konteksnya. Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah ( Tjiptono, dkk 2008:68 ) :

1. *Reliabilitas*, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. *Responsivitas*, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. *Jaminan (assurance)*, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, resiko.

4. Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

### **Lingkungan**

Lingkungan fisik adalah semua keadaan yang terdapat disekitar, seperti suhu udara, kelembaban udara, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau-bauan, warna akan berpengaruh secara signifikan terhadap hasil kerja manusia tersebut (Wignjosoebroto, 2000).

### **Konsep Kepuasan Pelanggan**

Menurut fandy Tjiptono (2008:37) mendefinisikan Kepuasan pelanggan merupakan konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsekuensi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah, dan juga konsumen. Menurut Irawan, (2002 : 37) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja antara lain:

1. Kualitas Produk atau jasa

Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak, ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency*, dan *design*.

2. Harga
3. Service quality

Service quality sangat bergantung pada tiga hal, yaitu system, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sekitar 70% tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan *attitude* dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah.

4. Emotional factor

Rasa bangga, rasa percaya diri, symbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.

5. Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan

## C. METODE PENELITIAN

### Jenis dan Sumber data

Jenis data dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden secara langsung kepada pengguna jasa Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon.

### Metode Pengumpulan data

Data penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan instrumen berupa kuesioner.

### Populasi dan Sampel Penelitian

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 (Sugiyono, 2016).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Umum Madinah Kasembon. Berdasarkan data pada bulan Juni 2017 sampai November 2017 terdapat 7.679 pasien dan rata-rata per bulan adalah 1.280 pasien.

### Metode Penentuan Sampel

Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, Sedangkan jenis *Probability Sampling* yang dipakai adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*, yaitu teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2016). Pada *Proportionate Stratified Random Sampling*, sampel yang diambil yaitu pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon Kabupaten Malang.

### Teknik Analisa data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2010 : 206). Analisis regresi linear berganda merupakan alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat (untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel bebas terhadap suatu variabel

terikat) (Zulfikar, 2014 : 234). Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh strategis, operasional, dan analitis baik secara individual atau bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan. Adapun bentuk umum persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

#### 1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t merupakan uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial (individu) berpengaruh terhadap variabel terikat (Santoso, 2000 : 168). Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.

#### 2. Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Santoso, 2000 : 167).

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	10.363	2.761
	Harga	.132	.085
	Pelayanan	.247	.070
	Lingkungan	.368	.058

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber : Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persamaan regresi :

$$Y = 10,363 + 0,132 X_1 + 0,247 X_2 + 0,368 X_3$$

$$Y = 10,363 + 0,132 \text{ harga} + 0,247 \text{ pelayanan} + 0,368 \text{ lingkungan.}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh, angka R sebesar 0,805 menunjukkan bahwa korelasi/hubungan antara kepuasan pasien dengan tiga variabel bebas (variabel X) yang terdiri dari : harga, pelayanan dan lingkungan adalah kuat.

**Tabel 2 Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.805 <sup>a</sup>	.648	.636		1.554

a. Predictors: (Constant), Lingkungan, Harga, pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber : Data primer yang diolah (2018)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel terganggu. Besarnya  $R^2$  berkisar antara 0 - 1, yang berarti semakin kecil besarnya  $R^2$  maka hubungan kedua variabel semakin lemah, sebaliknya jika  $R^2$  semakin mendekati 1 maka hubungan kedua variabel semakin kuat (Sarwono, 2012 : 116).

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian ini diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,648 yang berarti bahwa 64,8% kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon dipengaruhi oleh harga, pelayanan dan lingkungan, sementara sisanya sebesar 35,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Uji T (Uji Parsial)

**Tabel 3 Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	3.753	.000
	Harga	1.541	.127
	pelayanan	3.523	.001
	Lingkungan	6.305	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber : Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan perhitungan uji t yang dilakukan, diketahui bahwa untuk variabel lingkungan ( $X_3$ ) diperoleh nilai t hitung dengan angka dominan apabila dibandingkan dengan variabel lainnya dan Nilai t hitung dari variabel lingkungan yaitu sebesar 6,305 dengan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000, sehingga variabel lingkungan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum Islam Madinah Kasembon.

### Uji F (Uji Simultan)

**Tabel 4 Hasil uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	395.479	3	131.826	54.561	.000 <sup>b</sup>
	Residual	215.037	89	2.416		
	Total	610.516	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), Lingkungan, Harga, pelayanan

Sumber : Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan hasil tersebut, nilai F hitung sebesar 54,561 dengan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sehingga dapat dinyatakan bahwa signifikansi uji F (0,000) lebih kecil dari 0,05 dan

F hitung (54,561) lebih besar dari F tabel (3,09) dan F tabel (3,09) di dapatkan dari rumus  $df_1 = k-1$  dan  $df_2 = n-k$ . Hal ini berarti bahwa variabel harga, pelayanan dan lingkungan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, maka hipotesis keempat menyatakan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang artinya “Terdapat pengaruh signifikan variabel harga, pelayanan dan lingkungan secara simultan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum islam madinah kasembon”.

### **Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan untuk membahas pengaruh harga, pelayanan dan lingkungan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum islam madinah kasembon. Adapun pembahasan dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

#### **Pengaruh harga terhadap kepuasan pasien.**

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa dari semua responden yang berjumlah 93 orang, memberikan penilaian terhadap variabel harga dalam kategori baik dengan besar prosentase 98,9%, yang berarti bahwa usaha Rumah sakit umum islam madinah kasembon dalam pelayanan kesehatan mendapatkan penilaian yang baik dari pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga diperoleh nilai t hitung sebesar 1,541 dengan nilai signifikansi sebesar 0,127, hal ini menunjukkan bahwa program harga yang diberikan rumah sakit kepada pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah sakit umum islam madinah kasembon. Sedangkan koefisien regresi memiliki nilai sebesar 0,132 yang menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Harga melalui penyedia pelayanan jasa berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon Malang. Hal tersebut dikarenakan pasien saat ini sudah dihadapkan pada banyak rumah sakit yang menawarkan berbagai macam layanan jasa dengan kualitas yang baik dan dengan harga yang lebih terjangkau, sehingga dalam hal ini pasien lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

#### **Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien.**

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa dari semua responden yang berjumlah 93 orang, memberikan penilaian terhadap variabel operasional dalam kategori baik dengan besar prosentase 100%, yang berarti bahwa usaha Rumah sakit umum islam madinah kasembon dalam melakukan pelayanan dengan pasien mendapatkan penilaian yang baik dari pasien.



Variabel pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,523 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001, hal ini menunjukkan bahwa program pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan koefisien regresi memiliki nilai sebesar 0,247 yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien, dan sebaliknya, semakin rendah pelayanan maka semakin rendah kepuasan pasien.

Sebagaimana yang dinyatakan bahwa Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pasien, Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pasien maka pelayanan tersebut dipersepsikan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pasien maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang kurang memuaskan, dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten.

### **Pengaruh lingkungan terhadap kepuasan pasien.**

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa dari 93 responden terdapat sebagian besar yang menyatakan variabel lingkungan dalam kategori baik, dengan persentase sebesar 87,0%, yang berarti usaha rumah sakit yang berorientasi pada kenyamanan dan fasilitas mendapatkan penilaian yang baik dari pasien.

Variabel lingkungan memiliki nilai t hitung sebesar 6,305 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa program lingkungan yang diberikan rumah sakit kepada pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan koefisien regresi memiliki nilai sebesar 0,368 yang menunjukkan bahwa variabel lingkungan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi lingkungan maka semakin tinggi kepuasan pasien, dan sebaliknya, semakin rendah lingkungan maka semakin rendah kepuasan pasien.

Berdasarkan perhitungan uji t yang dilakukan, diketahui bahwa untuk variabel lingkungan (X3) diperoleh nilai t hitung dengan angka dominan apabila dibandingkan dengan variabel lainnya dan Nilai t hitung dari variabel lingkungan yaitu sebesar 6,305 dengan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000, sehingga variabel lingkungan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum islam madinah kasembon.

Dengan demikian, artinya variabel lingkungan mempengaruhi kepuasan pasien dalam melakukan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon Kabupaten

Malang. Bahwa lingkungan yang nyaman dan fasilitas yang memadai akan lebih meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon Kabupaten Malang

**Pengaruh harga, pelayanan, dan lingkungan secara simultan terhadap kepuasan pasien.**

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 54,561 dengan nilai signifikansi 0,000. Apabila dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang diharapkan yaitu 5% atau 0,05, maka signifikansi F hitung lebih kecil dari tingkat signifikansi yang diharapkan. Dengan demikian, harga, pelayanan, dan lingkungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil perhitungan dari R<sup>2</sup> diperoleh nilai sebesar 0,648, hal ini menjelaskan bahwa variabel independen mampu menjelaskan 64,8% dari variabel kepuasan pasien. Sedangkan sisanya sebesar 45,2% menjelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil dari pengaruh harga, pelayanan dan lingkungan secara simultan tersebut relatif besar, jadi ketiga variabel tersebut saling berkaitan dengan kepuasan pasien.

Menurut Kotler & Keller (2009:138) mendefinisikan Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana pemasaran. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Sementara itu, ketidakpuasan pelanggan memunculkan sejumlah risiko. Seperti boikot atau protes dari lembaga konsumen, intervensi pemerintah dan reaksi pesaing. Ketidakpuasan pelanggan sesungguhnya dapat membantu perusahaan mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan produk atau jasanya yang tidak mampu memenuhi standar konsumen dan pemerintah. Modifikasi dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja produk dan jasa, sehingga masalah serupa tidak bakal terulang di masa datang.

**E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil persamaan regresi berganda, dapat diketahui bahwa harga, pelayanan dan lingkungan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien.

2. koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian ini diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,648 yang berarti bahwa 64,8% kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon dipengaruhi oleh harga, pelayanan dan lingkungan sementara sisanya sebesar 35,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Dari perhitungan uji t yang dilakukan, diketahui bahwa untuk variabel lingkungan ( $X_3$ ) diperoleh nilai t hitung dengan angka dominan apabila dibandingkan dengan variabel lainnya dan Nilai t hitung dari variabel lingkungan yaitu sebesar 6,305 dengan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000, sehingga variabel lingkungan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum Islam Madinah Kasembon.
4. Harga secara parsial Tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum Islam Madinah Kasembon. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t pada variabel harga menyatakan bahwa signifikansi uji t (0,127) lebih besar dari 0,05 dan t hitung (1,541) lebih kecil dari t tabel (1,986).
5. Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum Islam Madinah Kasembon. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t pada variabel pelayanan menyatakan bahwa signifikansi uji t (0,001) lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,523) lebih besar dari t tabel (1,986).
6. lingkungan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum Islam Madinah Kasembon. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t pada variabel lingkungan menyatakan bahwa signifikansi uji t (0,000) lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (6,305) lebih besar dari t tabel (1,986).
7. Secara simultan variabel harga, pelayanan dan lingkungan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 54,561 dengan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sehingga dapat dinyatakan bahwa signifikansi uji F (0,000) lebih kecil dari 0,05 dan F hitung (54,561) lebih besar dari F tabel (3,09).

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Irawan, handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- J, Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta : Penerbit Erlangga.

- Ningrum, Prasetya. Dkk. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Auto 2000 Sukun Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 11. No (1).
- Pratiwi, Amalia. Dkk. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Riau Kepri Capem Duri*. Pekanbaru. Jom FEKON. Vol 1. No 2.
- Santoso, Teguh. 2011. *Marketing Strategic*. Jakarta : PT. suka Buku.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2016. *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2017. *Menguasai Statistik dengan SPSS 24*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Mengenal SPSS Statistics 20 Aplikasi untuk Riset Eksperimental*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Baru Press.
- Sunggono, Bambang. 2001. *Metodologi Penelitian Hukum*. Edisi 1. Cetakan Ke-3. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Suryadi, Didi. 2013. *Promosi Efektif*. Jakarta : Penerbit Platinum
- Tjiptono, Fandi. Dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : C. V. Andi Offset.
- Wahana Komputer. 2011. *Mengolah data Penelitian dengan SPSS 18*. Penerbit media Komputindo Jakarta.
- Zulfikar, dan Nyoman Budiantara. 2014. *Manajemen Riset dengan Pendekatan Komputasi Statistika*. Edisi 1. Cetakan Ke-1. Yogyakarta : Deepublish