

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien

Widya Agustin Setyawati, Muhamad Rifa'i; Cahyo Sasmito.

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

E-mail: widyaagustinsahara2003@gmail.com

Abstrak

Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kesehatan, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Oktober 2017 sampai Januari 2018 dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Jumlah populasi 1034 pasien dengan rumus slovin di dapatkan sampel 100 pasien. Pengambilan data dilakukan dengan menyebar kuesioner untuk mendapatkan data primer yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian pada Uji F didapatkan nilai F-hitung > F-kritis jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien. Dan dari keempat variabel tersebut yang paling dominan adalah variabel Citra Institusi karena mempunyai nilai t-tabel paling tinggi.

Kata Kunci: *Citra Institusi, Fasilitas, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

Abstract

Along with the increasing awareness of the importance of health for the community, as well as the rapid development of health technology, this is a claim against a quality health services in order to meet the basic needs of the the community. This research conducted in October to January 2017 2018 by using multiple linear regression analysis. Total population of 1034 patients with the sample slovin formula in the get 100 patients. Data retrieval is done by spreading the questionnaire to obtain primary data related to the influence of the quality of service, amenities, price and image of the institution against the patient's satisfaction. Research results on the Test F obtained the value of F-hitung > F-critical so the zero hypothesis is rejected, the conclusion that is the quality of service, amenities, Price and image of influential Institutions simultaneously against the patient's Satisfaction. And from the four variables such variable is the most dominant image of the institution) because it has a value of the t-table of highest.

Keywords: *Facilities, Prices, Quality Of Service, The Image Of The Institution, The Patient's Satisfaction*

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil

dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan. Selanjutnya UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan pelanggan sangat penting karena pelanggan bisa mencari atau menggunakan pelayanan jasa dari pelaku profesi yang lain yang mereka sukai. Hasil studi empiris Rohman dkk, (2016) menunjukkan bahwa tahapan-tahapan proses manajemen strategis memberikan dampak positif terhadap pelayanan terbaik. Faktor pendukung manajemen strategis adalah kualitas sumberdaya manusia, ketersediaan dana, serta sarana dan prasarana yang baik. Dampak manajemen strategis terhadap pelayanan adalah kepuasan masyarakat.

Selain itu kepemimpinan yang baik dapat mendorong terciptanya komunikasi yang harmonis dengan bawahan serta dapat meningkatkan perilaku disiplin dalam menjalankan tugas masing-masing. Kepemimpinan, kedisiplinan dan komunikasi yang baik akan berdampak terhadap pelayanan publik, khususnya yang berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat guna terwujudnya kesejahteraan bersama (Sasmito, 2016). Mereka berhak memilih pelayanan jasa dari pelaku profesi yang memberikan pelayanan jasa terbaik. Semakin banyak pelaku profesi memberikan jasa yang kita tawarkan semakin tinggi pelayanan pelanggan yang harus kita berikan. Pelayanan pelanggan akan menentukan sukses pelaku profesi dalam pelayanan jasa (Rajafi, 2018).

Klinik 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 2015. Dalam pembangunan kesehatan nasional, fasilitas kesehatan diantaranya klinik mempunyai faktor yang berpengaruh untuk tercapainya Indonesia Sehat 2015 yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan serta berupaya hidup sehat di wilayah kerja klinik. Sebuah perusahaan akan menjalankan semua kegiatan yang pada akhirnya pelanggan akan memberikan

nilai tentang kepuasan yang dirasakan (Lupiyoadi, 2013). Kepuasan pelanggan adalah unsur yang sangat berarti bagi suatu pengguna jasa agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Berdasarkan permasalahan di atas maka dilakukan riset Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah dalam menggenapi hak setiap warganya. Menurut Mindarti (2016), model pelayanan publik diperlukan untuk memudahkan tersampainya pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2016).

Kualitas Pelayanan Publik

Model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran adalah model SERVQUAL (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry. Model ini dikenal pula dengan istilah gap analysis model, yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2012). Dalam metode ini, kualitas layanan mengacu pada lima dimensi. Kelima dimensi tersebut berasal dari 10 dimensi yang telah dikemukakan pada riset awal mereka (1985), yaitu: *i) reliability, ii) responsiveness, iii) competence, iv) acces, v) courtesy, vi) credibility, vii) communication, viii) security, ix) understanding,*

dan *x) tangibles*. Namun mereka menemukan bahwa terjadi overlapping diantara kesepuluh dimensi tersebut. Sehingga dalam riset berikutnya (1988) mereka menyederhanakannya menjadi lima dimensi. Kelima dimensi tersebut adalah: a. *Tangibles*, b. *Reliability*, c. *Responsiveness*, d. *Assurance*, dan e. *Empathy*.

Fasilitas

Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan kata fasilitas yaitu segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan/disiapkan oleh penjual jasa/instansi yaitu berupa peralatan fisik. Sedangkan menurut Afriadi (2016) menyatakan pada transaksi pembelian jasa, pada beberapa tipe jasa, persepsi/image yang terpola dari interaksi antara pengguna jasa dan fasilitas akan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas jasa di mata pengguna jasa (Tjiptono, 2012).

Harga

Menurut Kotler (2012) harga merupakan sejumlah nilai uang yang diberikan pada suatu produk/jasa, atau jumlah nilai uang yang ditukar oleh konsumen untuk manfaat-manfaat yang diterima karena telah memakai/menggunakan suatu produk/jasa tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono (2012) harga merupakan satuan moneter/ ukuran lainnya (termasuk barang/jasa) yang ditukarkan/diberikan untuk mendapat hak atas suatu barang/jasa. Adapun tujuan-tujuan penetapan harga menurut Adrian Payne yang dikutip dari buku Lupiyoadi (2013), yaitu: (a) *Survival*, merupakan suatu usaha untuk tidak melaksanakan tindakan-tindakan untuk meningkatkan profit ketika perusahaan sedang dalam kondisi pasar yang tidak menguntungkan. Usaha tersebut cenderung dilakukan untuk bertahan; (b) *Profit maximization*, penentuan harga bertujuan untuk memaksimalkan profit dalam periode tertentu; (c) *Sales maximization*, penentuan harga bertujuan untuk membangun pangsa pasar (market share) dengan melakukan penjualan pada harga awal yang merugikan; (d) *Prestige*, tujuan penentu harga adalah untuk mempromosikan jasa perusahaan tersebut sebagai jasa

yang eksklusif; dan (e) *ROI*, tujuan *penentuan* harga didasarkan atas pencapaian Return on Investment yang diinginkan.

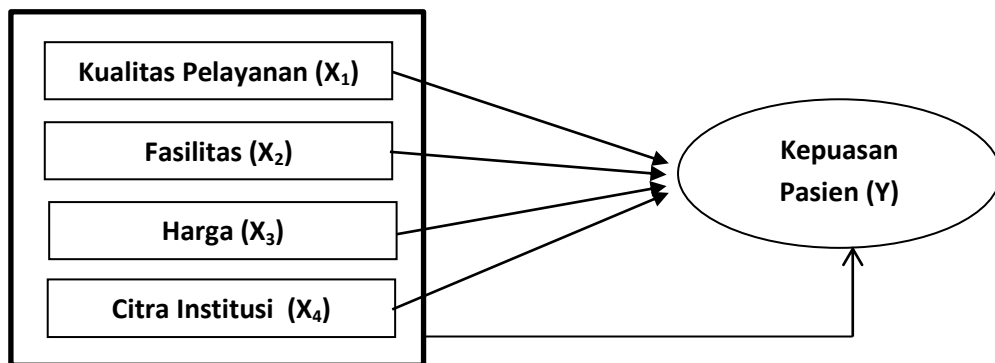
Citra Institusi

Citra adalah gambaran mental atau konsep tentang sesuatu. Kotler (2012) secara lebih luas mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran, dan kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu obyek. Obyek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, atau kelompok orang. Jika obyek itu organisasi, berarti seluruh keyakinan, gambaran, dan kesan atas organisasi dari seseorang merupakan citra. Citra sebuah organisasi merepresentasikan nilai-nilai seseorang dan kelompok-kelompok masyarakat yang mempunyai hubungan dengan organisasi tersebut.

Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya tujuan dari perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat antara lain hubungan yang harmonis antara pelanggan dan perusahaan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan (Wijaya, 2011). Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi, mengukur dan memantau kepuasan pelanggan perusahaan. Kotler dalam Tjiptono (2012) mengemukakan beberapa metode yang bisa digunakan yaitu: (a). Sistem keluhan dan saran; (2). *Ghost Shopping* (Belanja samaran); (3). *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Hilang); (4). Survei Kepuasan Pelanggan.

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian



METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Klinik Rawat Jalan Nuurul Ichsan Pujon dan Klinik Intan Mandiri Malang. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berkarakter probablistik menggunakan analisis regresi berganda. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah regresi linier berganda dengan serangkaian uji instrumen dan uji asumsi klasik. Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah pasien sebanyak 1034 orang dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin. Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan didapatkan hasil 91,18 ; disesuaikan oleh peneliti \approx 100 responden.

Dalam penelitian ini penelusuran pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien tersebut didapatkan dengan menggunakan metode survey, dimana menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negatif.

Tabel 1. Variabel dan Indikator.

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X ₁)	1. <i>Tangibility</i> / Bukti Fisik 2. <i>Reliability</i> / Reabilitas 3. <i>Responsiveness</i> / Daya tanggap 4. <i>Assurance</i> / Jaminan

Fasilitas (X_2)	5. <i>Emphaty</i> / Empati 1. Kelengkapan peralatan 2. Kenyamanan ruangan klinik
Harga (X_3)	1. Nilai tukar
Citra Institusi (X_4)	1. Keyakinan 2. Gambaran 3. Kesan
Kepuasan Pasien (Y)	1. Kualitas Pelayanan yang diberikan memuaskan 2. Fasilitas klinik menunjang kepuasan 3. Harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan 4. Citra Institusi yang baik 5. Kembali menggunakan jasa

Sumber: Pengolahan teori, 2018.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Klinik Rawat Jalan Nurul Ichsan Pujon dan Klinik Intan Mandiri Malang menunjukkan hasil sebagai berikut:

Uji Validitas

Suatu item pernyataan dikatakan valid bila r-hitung positif dan lebih besar dari r-tabel (Ghozali, 2013). Nilai r-hitung didapatkan dari hasil pengujian sedangkan nilai r-tabel untuk uji dua sisi dengan signifikansi 5% dapat dicari berdasarkan jumlah responden (n). Ketentuan hasil akhirnya adalah apabila r-hitung > r-tabel maka item pertanyaan dikatakan valid, dan sebaliknya jika r-hitung < r-tabel maka dikatakan item tidak valid. berdasarkan hasil penelitian seluruh item pertanyaan menunjukkan valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja kemudian dianalisis dengan menggunakan metode alpha cronbach. Kuesioner dikatakan handal apabila koefisien reliabilitas bernilai positif dan > 0.7 (Ghozali, 2013).

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r-kritis	Keterangan
X1	0,856	0,1966	Reliabel
X2	0,939	0,1966	Reliabel
X3	0,759	0,1966	Reliabel
X4	0,834	0,1966	Reliabel
Y	0,851	0,1966	Reliabel

Sumber: Data diolah, (2018)

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memenuhi persyaratan model regresi. hasil pengujian asumsi klasik meliputi sebagai berikut:

a. Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

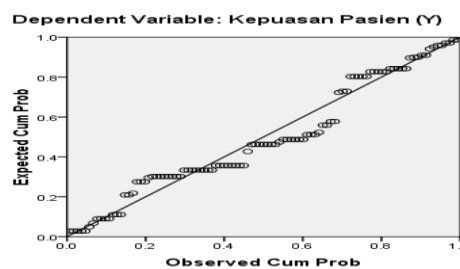
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Hasil Keputusan
	Statistic	df	Sig.	
Kepuasan Pasien (Y)	.317	99	.300	Data berdistribusi normal
Kualitas Pelayanan (X ₁)	.200	99	.200	Data berdistribusi normal
Fasilitas (X ₂)	.272	99	.350	Data berdistribusi normal
Harga (X ₃)	.237	99	.200	Data berdistribusi normal
Citra Institusi (X ₄)				

Sumber: Data diolah, (2018)

Kriteria pengambilan keputusan yaitu jika signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal, dan jika signifikansi < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal (Priyatno, 2013). Sedangkan pengujian Normal Probability dapat dilihat pada output regersi, atau disajikan sebagai berikut:

Gambar 2. Kurva Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Dalam kebanyakan

penelitian menyebutkan bahwa jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Priyatno, 2013).

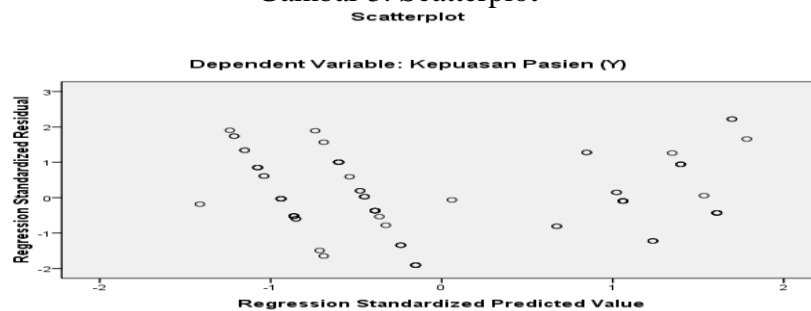
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

	Collinearity Statistics		Hasil Keputusan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan (X_1)	.115	8.672	Tidak terjadi multikolinearitas
Fasilitas (X_2)	.104	9.642	Tidak terjadi multikolinearitas
Harga (X_3)	.211	4.749	Tidak terjadi multikolinearitas
Citra Institusi (X_4)	.184	9.896	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah, (2018).

c. Heteroskedastisitas

Gambar 3. Scatterplot

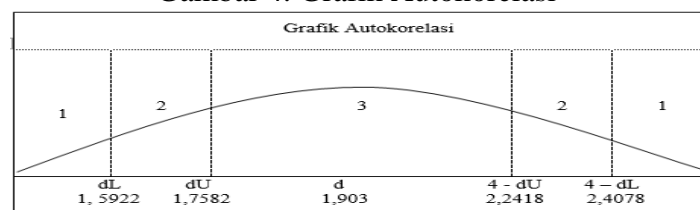


Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

d. Autokorelasi

Dapat diketahui bahwa nilai d (Durbin-Watson) sebesar 1,903 terletak pada daerah $dU < d < 4-dU$ ($1,7582 < 1,903 < 2,2418$) maka H_0 diterima, kesimpulannya yaitu tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

Gambar 4. Grafik Autokorelasi



Keterangan :

1 = Daerah H_0 ditolak (ada autokorelasi)

2 = Daerah tidak ada kesimpulan

3 = Daerah H_0 diterima (tidak ada autokorelasi)

1. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Koefisien Regresi

	Unstandardized Coefficients ^a	
	B	Std. Error
(Constant)	-1.939	.663
Kualitas Pelayanan (X_1)	.183	.026
Fasilitas (X_2)	.136	.037
Harga (X_3)	.181	.060
Citra Institusi (X_4)	.435	.053

Sumber: Data diolah (2018).

Dari hasil persamaan regresi linier berganda, dapat diketahui koefisien konstanta pada regresi sebesar -1,939. Koefisien konstanta yang bernilai negative ini menandakan bahwa apabila tidak terdapat variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi maka Kepuasan Pasien akan mengalami penurunan 1,939 atau dengan kata lain dapat diartikan bahwa nilai 1,939 adalah nilai ketika variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi konstan. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,183 dan koefisien regresi yang bernilai positif menjelaskan bahwa apabila Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan (membaik) satu satuan maka Kepuasan Pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,183 dengan syarat variabel lain konstan.

Koefisien regresi Fasilitas sebesar 0,136 dan koefisien regresi yang bernilai positif menjelaskan bahwa apabila Fasilitas mengalami peningkatan (membaik) satu satuan maka Kepuasan Pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,136 dengan syarat variabel lain konstan. Koefisien regresi Harga sebesar 0,181 dan koefisien regresi yang bernilai positif menjelaskan bahwa apabila Harga mengalami peningkatan (membaik) satu satuan maka Kepuasan Pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,181 dengan syarat variabel lain konstan. Koefisien regresi Citra Institusi sebesar 0,435 dan koefisien regresi yang bernilai positif menjelaskan bahwa apabila Citra Institusi mengalami peningkatan (membaik) satu satuan maka Kepuasan Pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,435 dengan syarat variabel lain konstan.

b. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai R Square sebesar 0,978 atau 97,8%. Artinya variabel Kepuasan Pasien dijelaskan sebesar 97,8% oleh variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi. Sedangkan sisanya sebesar 2,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pada variabel Kualitas Pelayanan didapatkan nilai t hitung (6,988) > t kritis (2,366) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Pada variabel Fasilitas didapatkan nilai t hitung (3,670) > t kritis (2,366) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Pada variabel Harga didapatkan nilai t hitung (3,019) > t kritis (2,366) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Pada variabel Citra Institusi didapatkan nilai t hitung (8,244) > t kritis (2,366) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu Citra Institusi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai F hitung (206,590) > F kritis (2,47) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai F hitung (206,590) > F kritis (2,47) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien. penelitian ini dilakukan terhadap responden yang menggunakan jasa klinik untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra. Berdasarkan hasil penelitian terhadap variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. hasil penelitian ini sejalan dengan Yudha Afriadi, (2016) pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Menurut Kotler (2012) yang menyatakan segala

sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Hal ini juga sejalan dengan studi. Hasil tersebut juga mendukung studi Adil, Syamsun dan Najib (2016) yang menyatakan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien sedangkan biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Pada variabel Fasilitas menunjukkan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien sejalan dengan apa yang di sampaikan Yudha Afriadi, (2016) pengaruh Fasilitas, terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Sementara itu Kotler (2012) yang mendefinikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Pada variabel Harga menunjukan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. hal ini sesuai teori yang di sampaikan Yudha Afriadi, (2016) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Sementara menurut Kotler (2012) harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen untuk manfaat-manfaat yang diterima karena menggunakan produk atau jasa tersebut. menurut (Tjiptono, 2011), nilai dapat didefinisikan sebagai rasio antara manfaat yang dirasakan terhadap harga. Apabila nilai yang dirasakan pelanggan semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan pelanggan yang maksimal. Pada variabel Citra Institusi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Sependapat dengan hasil kajian empiris tentang pengaruh image terhadap kepuasan pelanggan dilakukan oleh Saputra (2016) dan Effendi (2014) menemukan bukti bahwa citra memiliki pengaruh positif pada kepuasan konsumen. Pengaruh yang ditimbulkan adalah positif, yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Begitu juga semakin tinggi persepsi positif pasien atas citra institusi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hasil ini juga sejalan dengan studi Saputra (2016) yang menyatakan bahwa citra perusahaan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. hasil studi Effendi (2014) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

kepuasan pasien RSUD Kota Madiun. selain itu yang perlu diperhatikan oleh organisasi ini adalah para pegawai yang dimiliki agar memiliki kinerja dan semangat tinggi dalam melayani pasien sehingga para pegawaipun juga memiliki kepuasan kerja sebagaimana studi yang dilakukan Rifa'i, Nugraheni, dan Emelia (2017) yang menyatakan kepuasan kerja pegawai yang pada akhirnya akan memperbaiki kinerja individu dan kelompok tenaga non paramedis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan secara parsial Kualitas pelayanan menunjukkan bahwa berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Untuk variabel Fasilitas diketahui juga diketahui berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Pada variabel Harga juga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. sedangkan untuk untuk variabel Citra Institusi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa variabel Kualitas layanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR RUJUKAN

- Afriadi, Yudha. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 5, Nomor 6, Juni 2016.*
- Effendi, Afriza Tri (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa RSUD Kota Madiun. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol 2, No 2: Semester Genap 2013.*
- Ghozali, Imam. (2013) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20.* Semarang, Universitas Diponegoro.
- Kotler, P dan KL.Keller. (2012) *Marketing Management.* Pearson Education Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik.* Jakarta, Salemba Empat.
- Mindarti, Lely Indah. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik.* Malang, UB Press.

- Muhamad Rifa'i, Rr Nugraheni Suci Sayekti, Emilia Emilia, (2017) Work Aspect Dimension And It's Influence towards Employee's Performance In Hospital Organization, Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi REFERENSI Vol.5 No.2 Desember 2017 hal. 11 - 24
- Priyatno, Duwi. (2013) Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS. Yogyakarta, Gava Media.
- Rajafi, Ahmad. (2018) Khazanah Islam, Perjumpaan Kajian dengan Ilmu Sosial. Yogyakarta, Deepublish.
- Rohman. Abd; Sasmito, Cahyo; Rifa'i, Muhammad. 2016. Manajemen Strategis SKPD dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Terbaik Dinas Sosial Kabupaten Malang. Jurnal Reformasi Volume 6 Nomor 2 tahun 2016. (Online) diakses 27 Maret 2018 dari <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/690>.
- Saputra, Falla Ilhami. 2016. Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 11 Nomor 3 September 2016.
- Sasmito, Cahyo. 2016. Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan dan Komunikasi terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Kabupaten Sambas. Jurnal Fisip Volume 5 Nomor 3 tahun 2016. (Online), diakses 27 Maret 2018 dari <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/255>.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014) Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif dan R&D. Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta, Andi Offset.
- Wijaya, Tonny. 2011. Manajemen kualitas jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Yogyakarta, Universitas Atmajaya.