

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PUSKESMAS
TARUSAN KABUPATEN PESISIR SELATAN**

***THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, PRICE AND FACILITIES ON
OUTPATIENT SATISFACTION OF TARUSAN HEALTH CENTER,
SOUTHTERN COASTAL DISTRICT***

Lira Netriadi; Salfadri; Tifani Ratu Firdaus

Manajemen Pemasaran, Falkultas Ekonomi, Universitas Ekasakti

E-mail : liranetriadi2505@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien. Dengan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Jenis penelitian yang digunakan adalah eksplanatori, populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat di Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan berjumlah 4900 orang. Analisis data yang digunakan adalah Regresi linier berganda, uji instrument dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung $2,968 > t$ tabel $1,66123$ (sig. $0,0004 < 0,05$) harga memiliki nilai t hitung $5,320 > t$ tabel $1,66123$ (sig. $0,000 > 0,05$) fasilitas memiliki nilai t hitung $3,715 > t$ tabel $1,66123$ (sig. $0,000 < 0,05$) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dibuktikan dengan besar F hitung sebesar $62,566 > F$ tabel $3,94$ dengan nilai sig. F ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Kepuasan pasien

ABSTRACT

This study discusses the importance of service quality, price and partial and simultaneous facilities for patient satisfaction. With product quality, service and price as independent variables and patient satisfaction as the dependent variable. The type of research used is explanatory, the population in this study were patients who had been treated at Pasirian Hospital with samples obtained by 4900 people. Analysis of the data used is multiple linear regression, test instruments and classic assumption tests. The results of the study of service quality has a value of t count $2.968 > t$ table 1.66123 (sig. $0.0004 < 0.05$) price has a value of t arithmetic $5.320 > t$ table 1.66123 (sig. $0.000 > 0.05$) facilities have a value t arithmetic $3,715 > t$ table $1,66123$ (sig. $0,000 < 0,05$) which shows that service quality, price and facilities partially have a significant effect on patient satisfaction and simultaneously quality of service, price and facilities have a significant effect on patient satisfaction. Evidenced by the calculated F value of $62.566 > F$ table 3.94 with sig values. F ($0,000 < 0.05$).

Keywords: Service Quality, Price, Facilities and Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pertumbuhan penyedia tempat layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, Puskesmas, dan lain-lain yang semakin menjamur dimasyarakat merupakan salah satu bukti otentik bahwa produsen telah memberi respon yang baik dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Agar usaha tersebut bisa tetap tumbuh dan terus berkembang diperlukan ilmu pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik. Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Pesisir Selatan. Puskesmas Tarusan membuka layanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau dengan kata lain layanan dilakukan selama 24 jam artinya di Puskesmas Tarusan terdapat dokter dan tim perawat yang jaga setiap harinya secara bergantian. Fasilitas tersebut diberikan Puskesmas Tarusan kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Tarusan. Sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan, Puskesmas Tarusan harus memberi pelayanan yang bagus agar konsumen merasa puas dengan layanannya.

Salah satu yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan masyarakat umum, yaitu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dengan kesesuaian harapan masyarakat. Selain meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, Puskesmas juga perlu memperhatikan tentang harga pelayanannya yang dibanderol harus sesuai dan tepat sasaran dengan konsumen yang dituju, Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau dan sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat, walaupun saat ini sudah ada penyelenggaraan program jaminan social dibidang kesehatan yaitu BPJS akan tetapi tidak semua penyakit/pengobatan ditanggung oleh pihak BPJS, karena ada yang memiliki kartu BPJS tetapi tetap mengeluarkan biaya pengobatan.

Pengenaan biaya puskesmas sejauh keterangan dari loket medis puskesmas.

1. Bagi mereka yang memegang kartu BPJS akan tertera layanan nama puskesmas yang sudah ditentukan. Semua pelayanan diberikan gratis bagi peserta BPJS tapi ada beberapa item yang tidak ditanggung oleh BPJS akan dikenakan ke pasien. Seperti obat-obatan khusus diluar tanggungan BPJS.
2. Layanan BPJS diberikan di puskesmas dapat berbeda antar wilayah, tapi hanya diberikan pada hari libur. Misal hari sabtu, minggu dan keadaan darurat.
3. Seluruh layanan kesehatan dapat digunakan dalam kondisi darurat.
4. Bagi pasien yang tidak mempunyai kartu BPJS semua pelayanan akan ditanggung oleh pasien.

Selain kualitas layanan dan harga, hal yang perlu diperhatikan agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Puskesmas Tarusan yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas yang baik dan memadai akan membuat pelanggan nyaman dalam proses pengobatan.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara jasa Puskesmas Tarusan dan konsumennya menjadi harmonis dan memberikan dasar yang baik bagi pemakai jasa ulang dan terciptanya kepuasan konsumen serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang dapat menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2003: 34). Berikut disajikan data jumlah kunjungan rawat jalan pada Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan selama tahun 2019.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien Rawat Jalan Selama Tahun 2019

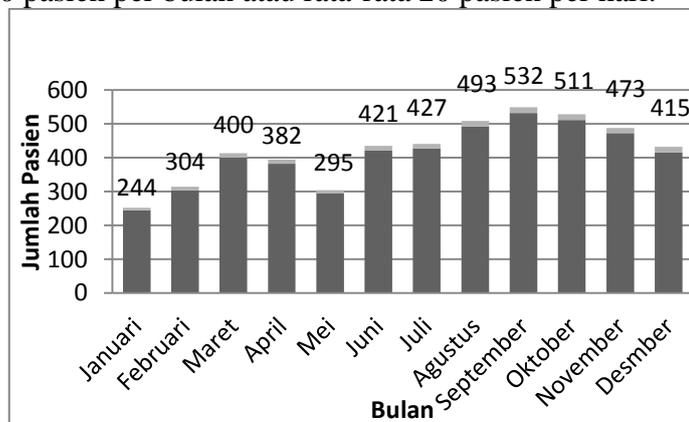
Bulan	Jumlah pasien	Rata-rata Per Hari
Januari	244	8
Februari	304	10
Maret	400	13
April	382	12
Mei	295	9
Juni	421	14
Juli	427	14
Agustus	496	16
September	532	17
Oktober	511	17
November	473	15
Desember	415	13
Jumlah	4.900	

Sumber : Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan

Dari tabel diketahui bahwa total kunjungan pasien selama tahun 2019 adalah 4.900 pasien. Jumlah Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan berfluktuasi setiap bulannya. Jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Pada bulan Mei merupakan bulan dengan jumlah pasien rawat jalan terendah dibanding bulan lainnya yaitu 295 orang dan jumlah pasien terbanyak terdapat pada bulan September 532 orang.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuatif dan tidak stabil, dari observasi yang peneliti lakukan kepada 8 pasien yang peneliti temui saat melakukan pengobatan di Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan, menyatakan 5 dari 8 pasien kurang puas dari segi kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang ada di Puskesmas Pesisir Selatan, ini disebabkan 5 pasien merasa pelayanan yang dirasakan masih kurang cepat tanggap, petugas sifat nya kurang ramah, fasilitas masih kurang memadai dan harga yang murah membuat pasien merasa pelayanan tidak sesuai harapan pasien dan 3 dari 8 pasien menyatakan puas.

Data jumlah Pasien Rawat Jalan diatas dapat digambarkan dalam grafik 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien Rawat Jalan Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan selama Tahun 2019 berfluktuatif. Hal tersebut berpengaruh kepada pendapatan Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan yang secara otomatis juga berfluktuatif terhadap jumlah pasien yang datang. Selain itu pencapaian jumlah kunjungan pasien tersebut belum memenuhi harapan dari manajemen yang menetapkan target tahun pertama bisa mencapai angka 600 pasien per bulan atau rata-rata 20 pasien per hari.



Sumber : Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan

Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan Selama Tahun 2019

Berikut ini disajikan jenis penyakit Rawat Jalan Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan selama tahun 2019 :

Tabel 1.2 Jenis Penyakit Rawat Jalan Puskesmas Tarusan Pessel 2019

Jenis Penyakit	Jumlah
Hipertensi (tekanan darah tinggi)	918
Myalgia (nyeri otot)	683
Dyspepsia (gangguan pencernaan)	587
Gastritis (maag)	359
Diabetes melitus (kencing manis)	479
Nesofaringitis akut (selsema)	683
Atrthosis (kekakuan sendi)	294
Sakit kepala	241
Hipotensi (tekanan darah rendah)	280
Pure hypercholesterolen (kolesterol tinggi)	376

Sumber : Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan

Berdasarkan tabel dapat dilihat penyakit yang paling banyak diderita pasien Puskesmas Tarusan selama tahun 2019 adalah hipertensi (tekanan darah tinggi) yaitu 918 orang, penyakit ini disebabkan oleh kebanyakan mengkonsumsi garam, stres berkepanjangan, merokok, keturunan, dan lain-lain. Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu yaitu terdapat pada jumlah populasi, sampel, objek dan data yang dioalah.

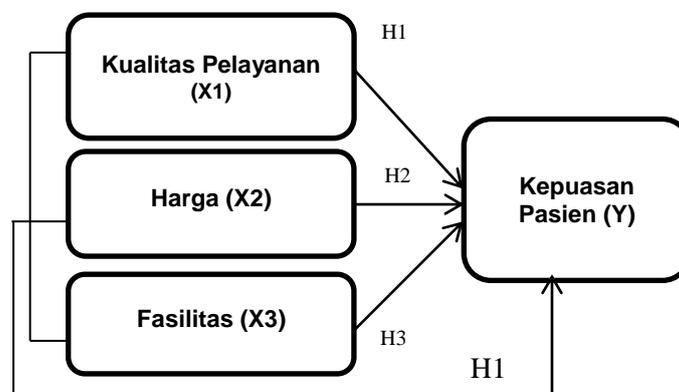
1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan.
2. Apakah Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan.
3. Apakah Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan.
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan.

1.3 Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Hipotesis

Berdasarkan definisi tersebut maka perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Diduga Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan.
- H2: Diduga Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan.
- H3: Diduga Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan.
- H4: Diduga Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas secara simultan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan.

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui field research (penelitian lapangan) dan library research (penelitian kepustakaan).

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini juga menggunakan kuesioner (angket) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada semua responden untuk menjawab sehingga pengukurannya dilakukan dengan menggunakan skala likert.

Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang didapat dari tangan pertama baik individu atau perorangan seperti hasil pengisian kuesioner yang dilakukan peneliti pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan.

Populasi Dan Sampel

Menurut Agussalim Manguluang (2016:118) populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri yang sama, populasi dapat berupa himpunan orang, benda (benda hidup atau benda mati). Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen/pasien Rawat Jalan Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan berjumlah 4.900 orang, alasan peneliti mengambil populasi pasien Rawat Jalan, karena lebih memudahkan peneliti untuk menyebarkan kuesioener.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *probability sampling* yaitu *proportionate stratified random sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Menurut Sugiyono (2014:118), *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Berganda, TCR, Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis.

Defenisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X_1)	Menurut Tjiptono (2007:121) kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.	1. <i>Tangibels</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i> Menurut Tjiptono (2007 :121).
Harga (X_2)	Kotler & Amstrong (2016:324) harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa.	1. Keterjangkauan harga 2. Daya saing harga 3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 4. Kesesuaian harga dengan manfaat produk/jasa Menurut Kotler dan Amstrong (2012:52)
Fasilitas (X_3)	Menurut Tjiptono (2001:184) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.	1. Perencanaan ruang 2. Perlengkapan/perabotan 3. Tata cahaya dan warna Menurut Tjiptono (2001:46-48).
Kepuasan Pasien (Y)	Menurut Tjiptono (2015:146), “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”.	a. Kesesuaian Harapan b. Minat Berkunjung Kembali c. Kesiediaan Merekomendasi Menurut Tjiptono (2014 : 101)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen

1. Semua item pernyataan variabel kualitas pelayanan 25 dinyatakan valid dimana *correlated item total correlation* > 0,1986.
2. Semua item pernyataan variabel harga 20 dinyatakan valid dimana *correlated item total correlation* > 0,1986.
3. Semua item pernyataan variabel fasilitas 15 dinyatakan valid dimana *correlated item total correlation* > 0,1986.
4. Semua item pernyataan variabel kepuasan pasien 15 dinyatakan valid dimana *correlated item total correlation* > 0,1986.
5. Semua item pernyataan variabel independen dan variabel dependen reliabel karena hasil *correlated item total correlation* > 60.

Analisis Deskriptif TCR

1. Skor rata-rata variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 25 pernyataan adalah 70,15 %. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori baik.
2. Skor rata-rata variabel harga yang terdiri dari 20 pernyataan adalah 67,93 %. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik.
3. Skor rata-rata variabel fasilitas yang terdiri dari 15 pernyataan adalah 66,64 %. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik.
4. Skor rata-rata variabel kepuasan pasien yang terdiri dari 15 pernyataan adalah 67,80 %. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik.

Uji Asumsi Klasik
1. Uji Normalitas

Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameter s ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,53400338
Most Extreme Difference s ^c	Absolute	,084
	Positive	,084
	Negative	-,077
Test Statistic		,084
Asymp. Sig. (2-tailed)		,087 ^c

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Primer yang diolah pada lampiran 5

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa uji *Kolmogorov Smirnov* tersebut apakah berdistribusi normal atau tidak. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (*Asymp. Sig-2-tailed*) sebesar 0,087. Karena signifikansi lebih dari 0,05 ($0,087 > 0,05$), maka nilai residual tersebut terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12,276	2,965		4,140	,000		
	Kualitas Pelayanan	,133	,045	,262	2,968	,004	,457	2,188
	Harga	,268	,050	,410	5,320	,000	,596	1,677
	Fasilitas	,187	,050	,290	3,715	,000	,582	1,717

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Primer yang di olah pada lampiran 5

Berdasarkan hasil olahan data untuk uji multikolinearitas sebagaimana terlihat pada tabel 4.16 diatas diketahui bahwa nilai *variance inflation factor (VIF)* ketiga variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 2,188, variabel harga sebesar 1,677, variabel fasilitas sebesar 1.717 adalah lebih kecil dari 10, sehingga bisa dikatakan bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikoliniearitas.

3. Uji Heteroskedasitas

Tebel 4.17 Hasil Uji Heteroskedasitas

Hasil Heteroskedasitas						
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,951	1,994		2,484	,015
	Kualitas Pelayanan	-,010	,030	-,048	-,316	,753
	Harga	-,030	,034	-,118	-,895	,373
	Fasilitas	,011	,034	,042	,311	,757

a. Dependent Variable: RES_2

sumber : Data yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai signifikan lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada peneitian ini tidak terjadi heteroskedasitas maka penelitian dapat dilanjutkan.

Metode Analisis

1. Analisa Regresi Linear Berganda

Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,276	2,965		4,140	,000
	Kualitas Pelayanan	,133	,045	,262	2,968	,004
	Harga	,268	,050	,410	5,320	,000
	Fasilitas	,187	,050	,290	3,715	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS versi 23, 2020

Berdasarkan dari tabel diatas dapat ditarik persamaan regresinya sebagai berikut :

$$KPSn = 12,276 + 0,133 Kpl + 0,268 H + 0,187 F$$

1. Nilai konstanta sebesar 12,276 yang berarti menunjukkan besarnya nilai KPSn yang dipengaruhi oleh nilai Kpl, H dan F adalah 0.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (Kpl) sebesar 0,133 berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan (Kpl) sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pasien (KPSn) akan meningkat sebesar 0,133 satuan.
3. Nilai koefisien regresi variabel harga (H) sebesar 0,268, berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel harga (H) sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pasien (KPSn) akan meningkatkan sebesar 0,268 satuan.
4. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas (F) sebesar 0,187, berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel fasilitas (F) sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pasien (KPSn) akan meningkatkan sebesar 0,187 satuan.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.18 Hasil Uji R Square (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,816 ^a	,666	,656	3,58995

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

Sumber : Data Primer yang diolah pada lampiran 5

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka *Adjusted R Square* sebesar 0,656. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* 65,5 persen, perubahan variabel kepuasan pasien (KPSn) disebabkan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan (Kpl), harga (H), dan fasilitas (F) selebihnya 34,4 persen disebabkan oleh perubahan lain yang tidak diteliti.

Pengujian Hipotesis
1. Uji t (uji parsial)

Tabel 4.20 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,276	2,965		4,140	,000
	Kualitas Pelayanan	,133	,045	,262	2,968	,004
	Harga	,268	,050	,410	5,320	,000
	Fasilitas	,187	,050	,290	3,715	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Primer yang diolah lampiran 5

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dan t tabel sebesar 1,66123 (pada lampiran t tabel). Hasil uji t dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai t hitung dari variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 2,968 yang nilainya > dari nilai t tabel sebesar 1,66123 (t hitung > t tabel) dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar 0,004 < 0,05 jadi H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan derajat keberartian 95%.
2. Nilai t hitung dari variabel harga adalah 5,320 yang nilainya > dari nilai t tabel sebesar 1,66123 (t hitung > t tabel) dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah 0,000 < 0,05 jadi H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan derajat keberartian 95%.
3. Nilai t hitung dari variabel fasilitas adalah 3,715 yang nilainya > dari nilai t tabel sebesar 1,66123 (t hitung > t tabel) dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar 0,000 < 0,05 jadi H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan derajat keberartian 95%.

2. Uji F (uji simultan)

Tebel 4.21 Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2419,009	3	806,336	62,566	,000 ^b
	Residual	1211,450	94	12,888		
	Total	3630,459	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

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

Sumber : data primer yang diolah pada lembaran 5

Berdasarkan uji F diketahui bahwa nilai F hitung 62,566 yang lebih dari F tabel 3,94 (F hitung > F tabel) atau nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α (0,05). Hal ini berarti secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan, dengan derajat keberartian 95%.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($2,968 > 1,66123$ dan nilai sig. ($0,0004 < 0,05$).

Kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan Menurut Tjiptono (2007:121). Maka dari itu Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik tentunya dapat dimungkinkan apabila pasien Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pasien menjadi loyal dalam menggunakan jasa Puskesmas tarusan Kabupaten Pesisir Selatan.

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riska Dwi Agustin, Kasno T.Kasim, dan Noer Aisyah Barlian (2018) Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan harga secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Serta secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Suyitno (2018), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, ketetapan harga dan fasilitas berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Disamping itu hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Malang. Ali Fathoni, Hery Suprpto (2016), Hasil dari penelitian ini adalah: Secara parsial kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakita Islam Nashrul Ummah Lamongan. variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Wahyu Kartika Aji (2011), Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Yuda Supriyanto (2012), Analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien mau secara individu maupun secara bersama-sama. Danar Dwi Hanggono (2017), Berdasarkan hasil perhitungan uji t , uji F menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Cesarino Tomas Soares Ribeiro (2015), Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, fasilitas berpengaruh secara negative terhadap kepuasan pasien. Ika Selvia Umayya Nst (2017), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pratama Kesuma Tanudjaya (2014), Penelitian ini menyimpulkan bahwa diantara ketiga faktor yang diteliti, fasilitas memiliki pengaruh paling besar terhadap niat

pasien berobat lagi. Yuni Kartika Sari (2015), Hasil analisis data menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($5.320 > 1,66123$) nilai sig. ($0,000 < 0,05$).

Harga merupakan salah satu factor yang berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Karena harga telah ditetapkan oleh perusahaan menjadi tolak ukur untuk mencapai kepuasan, hal ini dikarenakan harga merupakan salah satu bahan pertimbangan bagi konsumen untuk membeli suatu produk/jasa. Apabila nilai dirasakan pelanggan semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan pelanggan semakin maksimal (Tjiptono, 2002). Dari hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa semakin terjangkau harga akan semakin tinggi kepuasan konsumen, sebaliknya semakin tidak terjangkau harga maka akan semakin rendah pula kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riska Dwi Agustin, Kasno T.Kasim, dan Noer Aisyah Barlian (2018) Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan harga secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Serta secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Suyitno (2018), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, ketetapan harga dan fasilitas berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Disamping itu hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Malang. Ali Fathoni, Hery Suprpto (2016), Hasil dari penelitian ini adalah: Secara parsial kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakita Islam Nashrul Ummah Lamongan. variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Wahyu Kartika Aji (2011), Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Yuda Supriyanto (2012), Analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien mau secara individu maupun secara bersama-sama. Danar Dwi Hanggono (2017), Berdasarkan hasil perhitungan uji t , uji F menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Cesarino Tomas Soares Ribeiro (2015), Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, fasilitas berpengaruh secara negative terhadap kepuasan pasien. Ika Selvia Umayya Nst (2017), Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pratama Kesuma Tanudjaya (2014), Penelitian ini menyimpulkan bahwa diantara ketiga faktor yang diteliti, fasilitas memiliki pengaruh paling besar terhadap niat pasien berobat lagi. Yuni Kartika Sari (2015), Hasil analisis data menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($3,715 > 1,66123$), nilai sig. ($0,000 < 0,05$).

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan Menurut Tjiptono (2001:184). Apabila Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan mampu menyediakan fasilitas yang diinginkan pasien dalam berobat maka tentunya dapat meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak pada meningkatnya jumlah kunjungan pasien

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riska Dwi Agustin, Kasno T.Kasim, dan Noer Aisyah Barlian (2018) Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan harga secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Serta secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Suyitno (2018), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, ketetapan harga dan fasilitas berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Disamping itu hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Malang. Ali Fathoni, Hery Suprpto (2016), Hasil dari penelitian ini adalah: Secara parsial kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakita Islam Nashrul Ummah Lamongan. variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Wahyu Kartika Aji (2011), Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Yuda Supriyanto (2012), Analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien mau secara individu maupun secara bersama-sama. Danar Dwi Hanggono (2017), Berdasarkan hasil perhitungan uji t , uji F menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Cesarino Tomas Soares Ribeiro (2015), Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, fasilitas berpengaruh secara negative

terhadap kepuasan pasien. Ika Selvia Umayya Nst (2017), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pratama Kesuma Tanudjaya (2014), Penelitian ini menyimpulkan bahwa diantara ketiga faktor yang diteliti, fasilitas memiliki pengaruh paling besar terhadap niat pasien berobat lagi. Yuni Kartika Sari (2015), Hasil analisis data menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini dibuktikan dari nilai F hitung $> F$ tabel ($62,566 > 3,94$), dan nilai sig. ($0,000 < 0,05$).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya Menurut Tjiptono (2015:146). Hal ini menjadi penting karena, apabila konsumen puas maka konsumen tersebut akan loyal terhadap produk/jasa yang digunakan. Sebaliknya apabila konsumen tidak puas maka dapat dimungkinkan konsumen akan menjadi tidak loyal terhadap produk/jasa yang digunakan.

Hasil uji F memperlihatkan bahwa pengaruh secara bersama-sama dan seluruh variabel independen (kualitas pelayanan, harga dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan menunjukkan hasil yang signifikan. Hal tersebut ditunjukkan dari besarnya nilai F-hitung $62,566 > F$ tabel $3,94$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini berarti secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan.

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riska Dwi Agustin, Kasno T.Kasim, dan Noer Aisyah Barlian (2018) Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan harga secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Serta secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Suyitno (2018), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, ketetapan harga dan fasilitas berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Disamping itu hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Malang. Ali Fathoni, Hery Suprpto (2016), Hasil dari penelitian ini adalah: Secara parsial kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakita Islam Nashrul Ummah Lamongan. variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Wahyu Kartika Aji (2011), Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Yuda Supriyanto (2012), Analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien mau secara individu maupun secara bersama-sama. Danar Dwi Hanggono (2017), Berdasarkan hasil perhitungan uji t, uji F menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Cesarino Tomas Soares Ribeiro (2015), Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, fasilitas berpengaruh secara negative terhadap kepuasan pasien. Ika Selvia Umayya Nst (2017), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pratama Kesuma Tanudjaya (2014), Penelitian ini menyimpulkan bahwa diantara ketiga faktor yang diteliti, fasilitas memiliki pengaruh paling besar terhadap niat pasien berobat lagi. Yuni Kartika Sari (2015), Hasil analisis data menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai t hitung $2,968 > t$ tabel $1,66123$ dan nilai signifikansi $0,0004 < 0,05$.
2. Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai t hitung $5,320 > t$ tabel $1,66123$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
3. Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai t hitung $3,715 > t$ tabel $1,66123$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
4. Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai F hitung $62,566 > F$ tabel $3,94$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan atau pihak lain yang berkepentingan. Adapun saran yang diberikan antara lain :

1. Bagi Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Dengan hal tersebut hendaknya pihak Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan sehingga kasus yang telah terjadi tidak terulang dimasa yang akan datang, menyesuaikan harga dengan hasil yang diperoleh sehingga tidak ada

lagi kasus complain dari pasien dimasa yang akan datang, dan melengkapi fasilitas guna meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Akademik

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang Kepuasan Pasien untuk menambah variasi variabel yang mempengaruhi Kepuasan Pasien dan objek yang diteliti diperluas tidak hanya Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim Manguluang, 2017. *Statistik Dasar*, Ekasakti Press Universitas Ekasakti Padang.
- Andari, 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Desa Pasir Utama.
www.http://e-journal.upp.ac.id/index.php/fekon/article/view/649
- Ali Fathoni, Hery Suprpto, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. *Jurnal EKBIS/Vol. XVI/No. 2 Edisi September 2016*.
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, Eka Yunila Fatmasari 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol. 5, No. 4, Oktober 2017 (ISSN:3346)*
- Cannon Joseph P, Perreault Jr William D, McCarthy E Jerome. 2008. *Pemasaran Dasar-Pendekatan Manajemen Global*. Jilid edisi 16, Salemba Empat : Jakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayu media : Malang.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama* : Yogyakarta.
- Imroatul Khasanah, Octarina Dina Pertiwi. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi Aset Vol. 12 No.2 (2010)*.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 2011 : Rineka Cipta.
- Kontoro, 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*.
[www.https://journal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/30327](https://journal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/30327).
- Kotler Philip, Kettler Kevin Lane, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 edisi 12, PT Macana Jaya Cemeru : Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2011. 10th Edition. "Marketing an Introduction". Indonesia: Perason
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran jasa*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat

- Nanang Tasunar. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006*.
- Noerchoidah, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi Di Surabaya). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Vol. 9 No.2 (2017)*
- Nooria.(2008) *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*.
- Nunuk Herawati, Nur Qomariyah. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (Pkms) Di Surakarta. *Jurnal Bhirawa Vol.2 No. 2 edisi Desember 2015*.
- Riska Dwi Agustin-Kasno T. Kasim-Noer Aisyah Barlian.2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Pasiaran Kabupaten Lumajang. *Jurnal Riset Manajemen Vo. 1 No. 2, September 2018*.
- Sugiyono, 2014. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* Bandung Alfabeta,Cet.20
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Sunarto, 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit Daerah Provinsi DIY*.
[www.http://scholar.google.co.id/analisa+tingkat+kepuasan+dan+harapan+pasien+terhadap+pelayanan+puskesmas+dan+rumah+sakit+daerah+provinsi+diy](http://scholar.google.co.id/analisa+tingkat+kepuasan+dan+harapan+pasien+terhadap+pelayanan+puskesmas+dan+rumah+sakit+daerah+provinsi+diy).
- Suyitno. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Di Kabupaten Malang. *Journal Of Applied Business Administration Vol 2, No 1, Maret 2018*.
- Tim Penyusun Fakultas Ekonomi Universitas Ekasakti Padang, 2013. *Buku Pedoman Penulisan Proposal Skripsi, Skripsi/Tugas Akhir dan Artikel Jurnal Ilmiah*, Ekasakti Press Universitas Ekasakti Padang : Padang
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi OffsetFandy, Tjiptono,(2011), Pemasaran Jasa, Bayumedia : Malang.
- Tjiptono, Fandy & Candra, Gregorius. 2011. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- V. Wiratna Sujarweni. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Hal 193.
- Wididana, Kadek Brahma Shiro. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA 3.1 (2017): 78-93*.