



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka

Nadillah Nurahma

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Email: nadillahnurahma@gmail.com

Fitri Kumalasari

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Email: fitrikumlasari77@gmail.com

Suwarto Suwarto

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Jl. Pemuda, Kolaka, Indonesia

Korespondensi penulis: nadillahnurahma@gmail.com

Abstract: *The purpose of this study is to determine the analysis of the effect of service quality, costs and facilities on the satisfaction of outpatient patients Benyamin Guluh Kolaka. This research is a survey research using a questionnaire as an instrument. The population in this research is all patients who have carried out outpatient treatment at Benyamin Guluh Kolaka Hospital in Kolaka Regency and taken as many as 75 responsiveness using purposive sampling techniques, namely the technique of determining certain criteria. Data collection techniques are primary data and secondary data. The data obtained were analyzed using PLS analysis techniques through Smart PLS software. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction. This is evidenced by T-count or T-statistics which is 2.164 higher than the rule of thumb used which is 1.96 and the cost also has a positive and significant effect on patient satisfaction due to the value of T-count or T-Statistics which is 13.769 higher than the rules of thumb used is 1.96. While the facility has a negative and not significant effect on patient satisfaction because the value of t arithmetic or t statistical value is 1.089 lower than the rule of thumb used that is 1.96 then the service quality variable and the cost have a positive and significant effect on patient satisfaction of 97.1%.*

Keywords: *Service Quality, Costs, Facilities, Patient Satisfaction, Partial Least Square (PLS)*

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan, biaya dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit benyamin guluh kolaka. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah melakukan pengobatan rawat jalan di rumah sakit benyamin guluh kolaka di Kabupaten Kolaka dan diambil sebanyak 75 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik menentukan kriteria-kriteria tertentu. Teknik pengambilan data yaitu data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS melalui software Smart Pls. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan T-Hitung atau T-Statistik yaitu 2,164 lebih tinggi dari rule of thumb yang digunakan yaitu 1,96 dan Biaya juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien karena nilai T-Hitung atau T-Statistik yaitu 13,769 lebih tinggi dari rule of thumb yang digunakan yaitu 1,96. Sedangkan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien karena nilai T Hitung atau nilai T-Statistik yaitu 1,089 lebih Rendah dari rule of thumb yang digunakan yaitu 1,96 Maka variabel Kualitas Pelayanan dan Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 97,1%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Biaya, Fasilitas, Kepuasan Pasien, *Partial Least Square (PLS)*

LATAR BELAKANG

Menurut data BPS (2021) jumlah rumah sakit (RS) di Indonesia sebanyak 3.112 Nilai tersebut naik 5,17% dari tahun sebelumnya yang sebanyak 2.959 unit. Hal ini menunjukkan bahwa saat ini industri rumah sakit perkembangan sangat signifikan sehingga menciptakan

persaingan dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu setiap organisasi yang bergerak pada industri jasa layanan kesehatan harus mampu memahami kebutuhan pasien dalam rangka menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien.

Untuk mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan berbagai faktor yang berperan penting dalam menentukan persepsi kepuasan pasien antara lain meliputi kualitas pelayanan, biaya, dan fasilitas Supriyanto (2012).

Kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pasien Tjiptono (2007). Sedangkan Waluyo (2007) menyatakan pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang akan terwujud apabila pemakai jasa memanfaatkan produk yang mereka inginkan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien seperti penelitian yang dilakukan oleh Agustin dkk (2018) dimana penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian Pertiwi, A. (2017) menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Ribeiro (2015), Data hasil yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Selain kualitas pelayanan, variabel yang juga mempengaruhi kepuasan pasien adalah biaya. Kautsar (2016) menyatakan bahwa biaya (cost) didefinisikan sebagai sumber daya yang dikorbankan (sacrificed) atau dilepaskan (forgone) untuk mencapai tujuan tertentu. Kieso (2011) Menyatakan biaya yaitu *cost is the value exchange at the time something is acquired* artinya biaya adalah pertukaran nilai saat diperoleh sesuatu. Supriyanto (2012), yang menunjukkan bahwa Biaya berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun secara simultan. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agustin dkk (2018) yang menunjukkan biaya secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian Ritonga, H. (2019) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien juga sangat dipengaruhi oleh biaya.

Variabel lain yang juga mempengaruhi kepuasan adalah fasilitas. Fasilitas ini merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada pasien. Kotler dan Keller (2007) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan pasien dalam memperoleh kepuasan Tjiptono (2001).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien penelitian yang dilakukan oleh Agustin dkk (2018) yang menunjukkan bahwa fasilitas

secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian Yudha. (2016) bahwa fasilitas sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Supriyanto (2012) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien mau secara individu maupun secara simultan.

Terkait pengaruh variabel kualitas layanan, biaya, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien terdapat fenomena diidentifikasi oleh penulis di Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. Rumah Sakit ini merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah yang ada di Kabupaten Kolaka yang berlokasi di Jl. Poros Bypass Kolaka, Taha, Kec. Pomalaa, Kab. Kolaka, Sulawesi Tenggara. Sebelumnya Rumah Sakit ini berlokasi di Jl.WR Supratman No.16, Lamokato, Kec. Kolaka, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara yang kemudian mengalami revitalisasi melalui perpindahan lokasi.

Meskipun saat ini Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka sudah pindah ke tempat yang baru dengan gedung yang baru tetapi fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit masih cenderung sama. Hal ini mempengaruhi kepuasan pasien yang cenderung menurun dimana dapat dilihat dari tingkat keluhan pasien yang meningkat. Keluhan pasien rawat jalan RSUD Benyamin Guluh Kolaka pada tahun 2021 mengalami peningkatan. Keluhan pasien yang dirangkum oleh bagian Humas RSUD Benyamin Guluh Kolaka dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel Data Jumlah Keluhan Pasien Rawat Jalan RSUD Benyamin Guluh Kolaka (2020-2021)

Bulan	Jumlah Keluhan		Keterangan
	2020	2021	
Januari	120	140	Semua poli
Februari	150	170	Semua poli
Maret	140	160	Semua poli
April	112	132	Semua poli
Mei	110	130	Semua poli
Juni	107	127	Semua poli
Juli	121	145	Semua poli
Agustus	133	144	Semua poli
September	167	165	Semua poli
Oktober	188	141	Semua poli
November	105	120	Semua poli
Desember	133	108	Semua poli

Sumber: data arsip RSUD Benyamin Guluh Kolaka, 2020/2021

menunjukkan bahwa terjadi peningkatan keluhan pasien ditahun 2021 meskipun Gedung rumah sakit tersebut sudah baru. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap bagian Humas Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka berbagai keluhan tersebut didominasi oleh keluhan pelayanan kesehatan yang masih sangat kurang, fasilitas yang belum terlalu memadai selain itu ada juga beberapa keluhan terkait dengan transparansi biaya. Selain data keluhan pasien seperti yang disajikan pada Tabel 1.1. di atas, fenomena ini juga didukung oleh

hasil observasi singkat melalui angket yang diberikan secara acak kepada 75 pasien rawat jalan dan rawat inap. Hasil tanggapan responden disajikan pada berikut ini.

Tabel Data Hasil tanggapan responden pasien rawat jalan rumah sakit benyamin guluh kolaka

Variablel	Jumlah pasien puas	Jumlah pasien tidak puas	Ket
Kualitas pelayanan (X1)	37	38	Semua poli
Biaya (X2)	34	41	Semua poli
Fasilitas (X3)	31	44	Semua poli

Sumber: data responden 2021/2022

Berdasarkan argumentasi yang disampaikan oleh penulis serta fenomena yang terjadi seperti yang dijelaskan oleh penulis pada Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka**

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Sekarang ini pasien semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pasien. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, para pasien akan menilai jelek.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pasien dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Andriasan Sudarso kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu, (1) kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pasien dibandingkan dengan kualitas barang, (2) persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja aktual pelayanan, (3) evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.

Kualitas Pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik suatu jasa atau pelayanan yang diberikan berdasarkan kemampuan untuk memuaskan pasien terhadap kebutuhan tersirat maupun tak tersirat Kotler & Keller (2007)

Persepsi Biaya

Persepsi Biaya merupakan unsur dari bauran pemasaran yang fleksibel artinya dapat berubah secara tepat. Hal ini berbeda dengan karakteristik produk yang tidak dapat berubah atau disesuaikan secara mudah dan cepat karena menyangkut keputusan jangka panjang. Persepsi Biaya merupakan salah satu penentu keberhasilan Organisasi karena Biaya menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh Organisasi dari hasil penjualan produknya baik berupa barang. Persepsi Biaya adalah persepsi pasien tentang banyaknya nilai (uang) yang harus dikeluarkan pasien untuk menerima dan merasakan layanan jasa Harjanto (2009).

Persepsi adalah bagaimana kita melihat dunia sekitar kita. Persepsi di definisikan sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan stimuli kegambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia Leslie (2004). Pengertian Biaya menurut Swastha (2000) sejumlah uang yang di butuhkan untuk mendapat sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya.

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

FASILITAS

Fasilitas ialah fasilitas yang bisa diukurkan melalui manfaat dari yang sudah diberikan Organisasi atau alternatif yang di rasakan, jika fasilitas yang diberikan pihak pemberi jasa

sudah memadai dan bisa mencukupi harapan pengguna jasanya, maka berpengaruh bagi perkembangan dan keberhasilan suatu Organisasi Dalame & Rustam (2020).

Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan kata fasilitas yaitu segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan Pasien yang disediakan/disiapkan oleh penjual jasa/Organisasi 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).

Menurut Tjiptono (2007) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada Pasien. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2007), mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan Pasien.

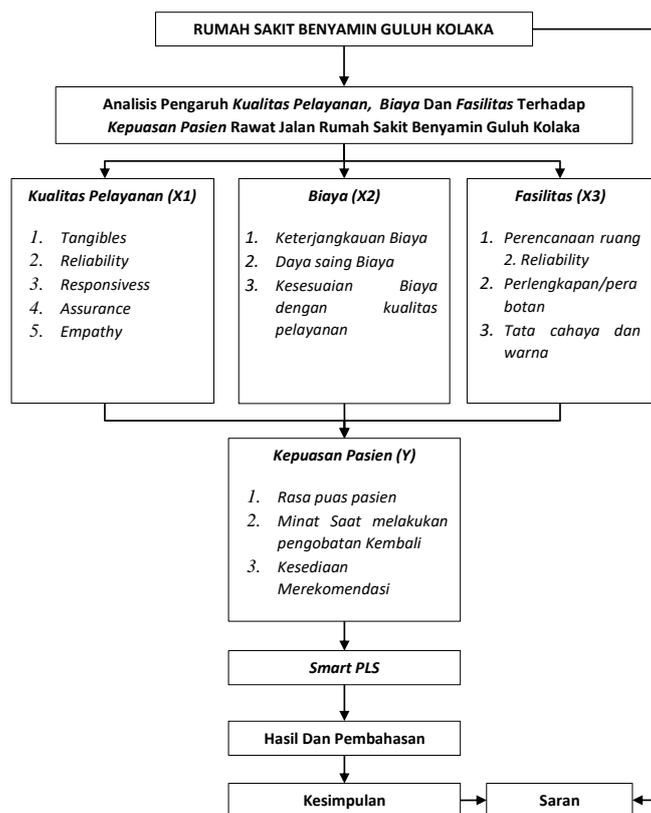
Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan Pasien, dalam usaha yang bergerak dibidang jasa , maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan,desain interiior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan Pasien secara langsung.

Fasilitas Menurut Zakiah Daradjat (2018) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas Menurut Suryo Subroto (2016) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang.

Pemberian fasilitas memegang peranan yang penting dalam perkembangan Organisasi, dimasa masa yang akan datang. Karenanya Organisasi jasa perlu memberikan fasilitas yang sebaik baiknya kepada Pasiennya. Tujuan dari fasilitas adalah untuk mencapai tingkat kepuasan Pasien dan diharapkan Pasien akan mau untuk mengulangi lagi membeli jasa yang disediakan oleh Organisasi. Dengan begitu Organisasi telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap Pasien sehingga mendorong mereka agar mau berhubungan dengan Organisasi setiap kali mereka membutuhkan jasa yang ada pada Organisasi.

Apabila fasilitas jasa tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat optimal. Pasien juga akan merasa terlayani dengan baik sehingga dengan dengan ketersediaan fasilitas yang baik dapat menimbulkan kepuasan pasien.

Kerangka Berpikir



METODE PENELITIAN

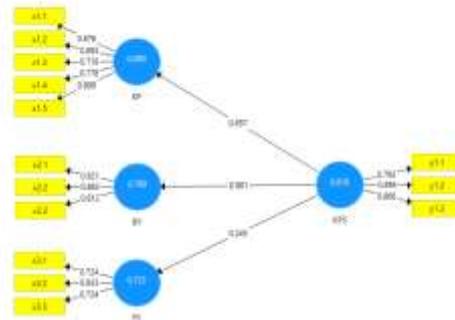
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian eksplanatori (Stiadi, 2021). Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019:16-17). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Benyamin Guluh (RSBG) Kolaka yang berada di Jl. Mekongga Indah By Pass Kolaka-Pomalaa, Kabupaten Kolaka, Provinsi Sulawesi Tenggara. Populasi pada penelitian ini adalah pasien/pasien Rumah Sakit Benyamin Guluh (RSBG) Kolaka. Sampel adalah bagian dari jumlah individu yang ada pada populasi yang mewakili populasi secara keseluruhan. Menurut Hair (2017), apabila ukuran sampel terlalu besar misalnya lebih dari 400, maka metode menjadi sangat sensitif. Sehingga disarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5-10 observasi untuk setiap parameter yang di estimasi. Jadi, dengan jumlah indikator sebanyak 15 buah dikali dengan 5 jadi melalui perhitungan berdasarkan rumus tersebut, di dapatkan jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebesar 75 orang yang memberikan tanggapan terhadap kepuasan pasien di rumah benyamin guluh Kolaka.

HASIL DAN ANALISIS DATA

Pengujian Model *Measurement* (*Outher Model*)

Dalam *Measurement* model skala uji validitas dan Reabilitas serta analisis varian (uji determinasi) dan koefisien jalur memiliki persamaan sebagai berikut :

Gambar 4. 1 Output PLS Algorithm



Uji Koefisien Determinan *R-Square*

Analisis varian merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel dalam hal ini variabel independen. Adapun nilai dari analisis varian (R^2) atau uji determinasi sebagai berikut :

Tabel 4.14
Nilai *R-Square*

Konstruk	<i>R-Square</i>
Biaya	0,962
Fasilitas	0,060
Kualitas Pelayanan	0,735

(Sumber: Data Diolah menggunakan PLS 3,2020)

Dari tabel 4.14 di atas menunjukkan nilai *R-Square* konstruk Biaya 0.962. Oleh variabel Fasilitas sebesar 0,060 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,735 sedangkan untuk sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Sehingga dalam hal ini pengaruh determinasi variabel Biaya, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan memiliki kategori tinggi.

Dapat diartikan bahwa pasien Rumah sakit benyamin guluh kolaka Kabupaten Kolaka merasakan Biaya, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan yang baik, ketiga variabel ini mampu menjadi *Predictor Dominant* terhadap minat saat melakukan pengobatan kembali pada Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka Kabupaten Kolaka.

1 *Path Cefficient (Mean, STEDEV, T-Statistic)*

Path Coefficient dilakukan dengan tujuan untuk memperkuat hubungan antara konstruk dalam setiap hipotesis. *Path Coefficient* dilakukan pengujian menggunakan PLS *Boothstrapping* dengan melihat *T-Statistic* variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Weiber dan Muhlhaus (2014) ketentuan *rule of thumb* yang dipakai dalam

sebuah penelitian adalah *T-Statistic* >1,96 dengan taraf signifikan *P-Value* atau nilai probabilitas < 5% dan bernilai positif. Adapun hasil *Path Coefficient* yaitu:

Tabel 4.15
Nilai Path Coefficient

Hipotesis	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standar Deviation (STDEV)</i>	<i>T-Statistic (O/STDEV)</i>	<i>P- Value</i>
BY -> KPS	0,981	0,981	0,005	185,4	0,000
FS -> KPS	0,245	0,266	0,110	2,226	0,026
KP -> KPS	0,857	0,859	0,046	18,490	0,000

(Sumber: Data Diolah menggunakan PLS 3, 2022)

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien merujuk data deskripsi variabel diketahui bahwa dari 5 (lima) indikator Kualitas Pelayanan indikator yang memiliki nilai respon tertinggi adalah pada indikator *Tangibles* merasa puas dengan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di persepsikan oleh pasien itu penting bagi mereka adalah pada indikator *Tangibles*.

Selanjutnya berdasarkan *Outher Loading* pada kualitas pelayanan diketahui bahwa nilai *Outher Loading* yang memiliki nilai tertinggi adalah pada indikator *Empathy* dan indikator *Reliability* hal ini menunjukkan bahwa faktor *Empathy* dan *reliability* memiliki pengaruh yang besar dan indikator *Empathy, reliability* yaitu perasaan penilaian pasien terhadap kemampuan perawat dalam memberikan tanggapan baik terhadap pasien itu memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula Kepuasan Pasien. Sebaliknya, semakin rendah Kualitas Pelayanan yang diberikan maka semakin menurun Kepuasan Pasien. hal inilah yang membuat Kualitas Pelayanan memiliki Pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Sehubung dengan hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien, hal ini sejalan dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti, yang menjelaskan dari berbagai penelitian bahwa keinginan Pasien untuk saat melakukan pengobatan kembali sangat dipengaruhi oleh Agustin dkk (2018) dimana penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pasien. Dan pada penelitian Jayanti (2019) mengatakan bahwa pengujian secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Biaya berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang merujuk dengan data deskripsi variabel diketahui bahwa dari 3 (Tiga) indikator Biaya indikator yang memiliki nilai respon tertinggi adalah pada indikator Keterjangkauan Biaya merasa puas dengan Biaya yang ada di Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Biaya di persepsikan oleh pasien itu penting bagi mereka adalah pada indikator Keterjangkauan Biaya Selanjutnya berdasarkan *Outher Loading* pada Biaya diketahui bahwa nilai *Outher Loading* yang memiliki nilai tertinggi adalah pada indikator Daya saing Biaya hal ini menunjukkan bahwa faktor Daya saing Biaya memiliki pengaruh yang besar dan indikator Daya saing Biaya yaitu perasaan penilaian pasien terhadap kemampuan biaya pengobatan dalam memberikan tanggapan baik terhadap pasien itu memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah Biaya yang diberikan maka semakin meningkat pula Kepuasan Pasien. Sebaliknya, semakin tinggi Biaya yang diberikan maka semakin menurun Kepuasan Pasien. hal inilah yang membuat Biaya memiliki Pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Sehubung dengan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa biaya memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini sejalan dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti yang menjelaskan dari berbagai penelitian bahwa keinginan Pasien untuk saat melakukan pengobatan kembali sangat dipengaruhi oleh Fathoni dan Suprpto (2016) menemukan bahwa Biaya berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Dan menurut Pambudi (2021) dari hasil penelitiannya menyatakan, bahwa biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Fasilitas Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang merujuk dengan data deskripsi variabel diketahui bahwa dari 3 (Tiga) indikator Fasilitas indikator yang memiliki nilai respon tertinggi adalah pada indikator Tata cahaya dan warna, merasa puas dengan Fasilitas yang ada di Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas di persepsikan oleh pasien itu penting bagi mereka adalah pada indikator Tata cahaya dan warna.

Selanjutnya berdasarkan *Outher Loading* pada Fasilitas diketahui bahwa nilai *Outher Loading* yang memiliki nilai tertinggi adalah pada indikator Perlengkapan/perabotan hal ini menunjukkan bahwa faktor Perlengkapan/perabotan memiliki pengaruh yang besar dan indikator Perlengkapan/perabotan yaitu perasaan penilaian pasien terhadap kemampuan

fasilitas dalam memberikan tanggapan baik terhadap pasien itu memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin meningkat pula Kepuasan Pasien. Sebaliknya, semakin rendah fasilitas yang diberikan maka semakin menurun Kepuasan Pasien. hal inilah yang membuat fasilitas memiliki Pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Hal ini sejalan dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti, yang menjelaskan menurut Tjiptono (2001) dari hasil penelitiannya menyatakan, bahwa fasilitas dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ali Fathoni dan Hery Suprpto (2016); Dkk menemukan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini serta pembahasan mengenai pengaruh masing-masing variabel yang telah di paparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, variabel *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Dan Keterjangkauan Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, variabel Daya saing Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, variabel Kesesuaian Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Sekaligus Perencanaan ruang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, variabel Perlengkapan/perabotan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Dan variabel Tata cahaya warna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Sekaligus

Saran kepada Rumah Sakit agar memperhatikan serta meningkatkan dimensi kepuasan pasien yang diberikan kepada pasien. Adapun saran untuk peneliti selanjutnya yaitu menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, lokasi, biaya dan kenyamanan. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan juga untuk menambah jumlah sampel.

DAFTAR PUSTAKA

Ali Fathoni dan Hery Suprpto, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. Jurnal Ekbis Vol. 16 No. 2. September 2016

- Astuti, P. F., Sayfulloh, A. S., Al Kautsar, H. A., Heristian, S. H., Lailiah, B. L., & Sa'adah, R. S. A. (2019). Perancangan Sistem Informasi Rawat Jalan Pada Klinik Dr. Sarwoko PasarkemisTangerang. *Jurnal Infortech*, 1(2), 112-116.
- Dalame, N. & Rustam (2020). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelabuhan Batu Ampar di Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Frisca, A., & Afridola, S. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pt Honda Alexsander Bersaudara Di Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2).
- Harjanto, E. (2009). *Persepsi Akuntan Pendidik Dan Mahasiswa Akuntansi Terhadap Etika Bisnis Dan Etika Profesi Akuntan* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2012). Branding in B2B firms. In *Handbook of business-to-business marketing*. Edward Elgar Publishing.
- Kieso et al., 2011. Intermediate Accounting 14 th Edition. Asia: John Wiley & Sons Inc
- Kotler, Philip. 2000. Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta : Prenhalindo
- Kotler, Philip; Keller, Kevin, Lane (2009), Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid pertama, Jakarta: PT Macanan Cemerlang
- Lupiyoadi, R. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik, Edisi Keempat. Pdf," nd.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2006.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta, Penerbit Salemba Empat,
- Nasution, R. S. (2015). Berbagai cara penanggulangan limbah plastik. *Elkawnie: Journal of Islamic Science and Technology*, 1(1), 97-104.
- PARASURAMAN, A., BERRY, L., & ZEITHAM, V. (2006). SERVQUAL; a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality (1988). Available from Internet:< http://www.cema.edu.ar/~praies/a-servqual_the_classic.pdf >. Access, 20.
- Payne, Adrian. The Essence of Service Marketing, Diterjemahkan oleh: Fandy Tjiptono, Penerbit Andi, Jogjakarta, 2001.
- Priansa, D. J. (2017). Manajemen Kinerja Kepegawaian dalam Pengelolaan SDM Perusahaan.
- Priansa, D.J., 2017. Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer. Alfabeta BANDUNG, Bandung.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di aston madiun hotel & conference center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.
- Stanly, Richard E. 2002. Promotion : Advertising, Publicity, Personal Selling, Sales Promotion, New Jersey, Prentice Hall Inc, Second Edition
- Stanton, Wilian J. Prinsip Pemasaran, Edisi Ke Tujuh, Alih Bahasa, Y. Lamarto, Erlangga, Jakarta, 2006
- Stiadi, M. (2021). The Influence of Entrepreneurship Courses on Students' Entrepreneurial Interests. *Jurnal Mantik*, 5(1), 197–200.

Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan. *Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Kariadi Semarang*.

Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Journal Development*, 6(1), 47-60.