

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN

(Studi pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama “Al-Fatah” Kabupaten Kudus)

Ifa Nur Fadlilah<sup>1</sup> & Sari Listyorini<sup>2</sup>, Sudharto P. Hadi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Departemen Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

<sup>1</sup>Email: [fadlilahifanur@gmail.com](mailto:fadlilahifanur@gmail.com)

**Abstract :** *The growth and development of increasingly sophisticated science and technology resulted in intense competition in the business. Intense business competition not only occurs in businesses engaged in industry and trade, but also occurs in the field of service. One of the service sectors that are experiencing very potential development is health services. With many health facilities popping up, whether government-owned or private, it is hoped that the manager can maintain his business by providing satisfaction to patients by paying attention to several aspects, including the service quality, facilities, and prices. This research aims to determine the Effect of Service Quality, Facilities, and Prices (Case Study in Outpatients of Al Fatah Primary Clinic at Kudus Regency). The population in this study was all outpatients of Al Fatah Primary Clinic at Kudus Regency in 2017 - 2020 which amounted to 72,466 patients. Meanwhile, the number of samples used as respondents in this study amounted to 100 patients of The Primary Clinic of Al Fatah at Kudus Regency with predetermined requirements. Sampling techniques use Non Probability Sampling with purposive sampling and accidental sampling methods. Data analysis is performed using validity tests, reliability tests, correlation coefficients, determination coefficients, linear regression, and significance tests (t test and F test) using the help of SPSS 25.0 for Windows software. The test results showed that variables in the quality of service, facilities, and prices simultaneously had a positive effect on patient satisfaction with a score of 18,720 (F value) > 2,701 (F table). The advice given in this study is that managers can improve the quality of service to the maximum, increase the provision of facilities to support the performance of all employees and improve patient comfort, and readjust prices that have been set.*

**Keywords:** Service Quality, Facilities, Price, Patient Satisfaction

**Abstrak :** Pertumbuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang semakin canggih mengakibatkan persaingan yang ketat dalam dunia bisnis. Persaingan bisnis yang ketat tidak hanya terjadi pada bisnis yang bergerak di bidang industri dan perdagangan saja, namun juga terjadi dalam bidang layanan jasa. Salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan sangat potensial adalah jasa kesehatan. Dengan banyaknya fasilitas kesehatan yang bermunculan, baik itu milik pemerintah ataupun pribadi, diharapkan pengelola dapat mempertahankan usahanya dengan cara memberikan kepuasan kepada pasien dengan memperhatikan beberapa aspek, diantaranya kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus pada tahun 2017 – 2020 yang berjumlah 72.466 pasien. Sedangkan, jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini berjumlah 100 pasien Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus dengan persyaratan yang telah ditentukan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non Probability Sampling* dengan metode *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linier, dan uji signifikansi (uji t dan uji F) dengan menggunakan bantuan *software SPSS 25.0 for Windows*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai 18,720 (F hitung) > 2,701 (F tabel). Saran yang diberikan dalam penelitian ini yakni pengelola dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan maksimal, meningkatkan penyediaan fasilitas sebagai penunjang kinerja seluruh karyawan serta meningkatkan kenyamanan pasien, dan menyesuaikan kembali harga yang telah ditetapkan.

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

## Pendahuluan

Pertumbuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang semakin canggih mengakibatkan persaingan yang ketat dalam dunia bisnis. Persaingan tersebut memaksa pelaku bisnis untuk mengikuti perkembangan yang ada sehingga dapat bersaing dengan pesaingnya. Persaingan bisnis yang ketat tidak hanya terjadi pada bisnis yang bergerak di bidang industri dan perdagangan saja, namun juga terjadi dalam bidang layanan jasa. Dilansir dari [www.beritasatu.com](http://www.beritasatu.com)/ekonomi (Kamis, 06 Februari 2020) pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2019 mencapai 5,02%, yang kurang dari target APBN 2019 sebesar 5,3%. Salah satu penyebabnya yaitu adanya keterlambatan pertumbuhan industri manufaktur. Namun, disisi lain industri jasa mengalami kenaikan. Peneliti *Institute for Development of Economics and Finance* (INDEF), Andry Satrio Nugroho menyatakan bahwa dalam lima tahun terakhir pertumbuhan sektor jasa jauh lebih baik dibandingkan dengan sektor lainnya. Mengutip dari BPS (Badan Pusat Statistik) melewati medio 2020, sektor jasa kesehatan memiliki tingkat pertumbuhan tertinggi dibandingkan dengan sektor lain di daerah lain. Pada triwulan III-2020, industri ini dapat tumbuh 15,33% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Pada tahun yang sama, tahun 2020 terjadi gelombang virus *covid-19*, dimana sektor kesehatan mengalami perkembangan yang sangat pesat ditengah-tengah industri lain yang mengalami penurunan.

Kondisi dalam bidang kesehatan yang semakin berubah, mengakibatkan banyak permasalahan yang berbeda, antara lain disparitas kualitas fasilitas kesehatan antar daerah, serta keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), prosedur pelayanan yang sangat lama, hal itu menjadi permasalahan yang tak kunjung usai. Salah satu klinik yang berkembang di Kabupaten Kudus yaitu Klinik Pratama Al Fatah, yang memiliki visi “Menjadikan Klinik Pratama Al-Fatah sebagai Klinik Pilihan Masyarakat”. Klinik Pratama Al Fatah menawarkan layanan seperti IGD (Instalasi Gawat Darurat), poliklinik dokter umum, apotek dan kamar rawat inap. Akan tetapi terjadi penurunan pasien rawat jalan setiap tahunnya pada tahun 2017 – 2020.

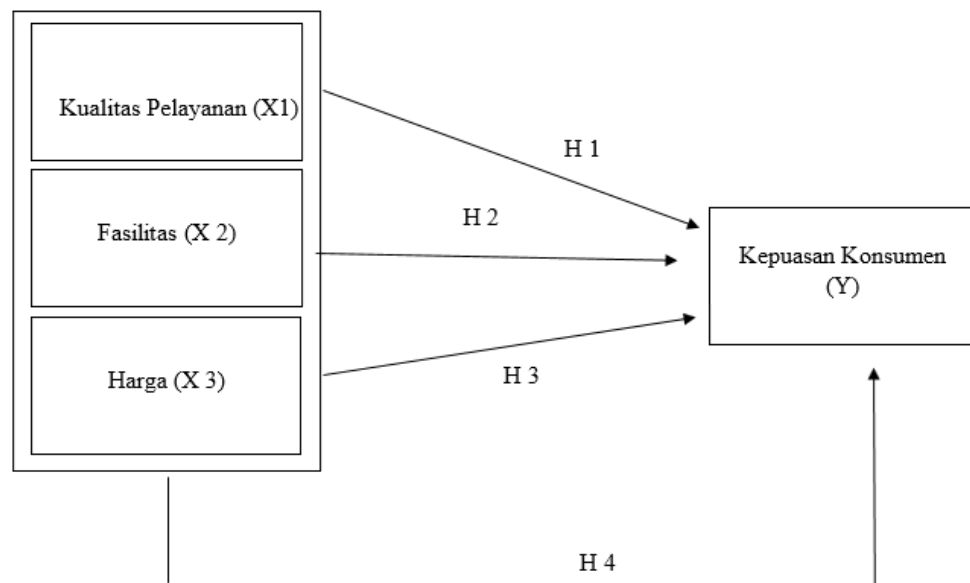
Penyedia layanan kesehatan harus dapat membantu pasien untuk sembuh dan pulih dalam rangka peningkatan kualitas layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Westbrook dan Reilly (1983), *Consumer satisfaction* adalah tanggapan emosional dengan pengalaman yang terkait dengan produk atau layanan yang dibeli. Untuk itu, dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Heizer & Render (2001) berpendapat bahwa kualitas adalah komitmen bentuk dan keistimewaan barang ataupun jasa yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara terang-terangan ataupun sembunyi-sembunyi. Thoha (1991) berpendapat pelayanan medis adalah upaya yang dilakukan oleh individu atau kelompok individu atau beberapa organisasi untuk memberikan dukungan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.

Hal yang dapat dilakukan untuk memperbaiki mutu pelayanan adalah dengan menambah fasilitas kesehatan untuk menunjang pelaksanaan operasional klinik. Seperti yang didefinisikan oleh Kotler dan Keller (2006), fasilitas adalah peralatan fisik yang disediakan oleh penyedia layanan untuk menunjang kenyamanan konsumen. Selain meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, klinik juga harus memperhatikan harga yang berlaku. Penetapan harga harus sesuai dengan sasaran pasar yang ditentukan. Harga adalah jumlah yang dibebankan pada suatu produk/jasa, atau jumlah nilai yang ditukarkan dengan keuntungan ketika seorang konsumen memiliki atau menggunakan produk/jasa tersebut. (Kotler & Armstrong, 2003). Pada dasarnya setiap pasien menginginkan mendapatkan pelayanan yang baik serta fasilitas yang mendukung kesembuhan pasien yang setara dengan harga yang ditetapkan atau dibebankan kepada pasien.

## Kerangka Teori

Menurut *American Society for Quality Control* dalam Philip Kotler (2009) kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik dan fitur produk/jasa yang dapat digunakan untuk memuaskan kebutuhan baik secara langsung maupun tidak langsung (tersirat). Kotler dan Keller (2007), mendefinisikan fasilitas sebagai perangkat fisik, yang disediakan oleh penyedia layanan untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2001), harga adalah jumlah yang dibebankan pada suatu produk atau layanan, atau jumlah nilai yang ditukarkan dengan keuntungan pelanggan yang memiliki atau menggunakan produk atau layanan tersebut. Kepuasan konsumen menurut Oliver (1996) yang dikutip oleh Umar (2003) diartikan sebagai evaluasi pasca konsumsi yang dilakukan oleh konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :



**Gambar 1. Model Hipotesis Penelitian**

## Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan *explanatory research* dengan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Non probability sampling* dengan metode *accidental* dan *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden pasien rawat jalan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus. Pada penelitian menggunakan analisis kuantitatif dengan melakukan uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana dan berganda, signifikansi uji t dan uji F.

## Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1. Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.519 <sup>a</sup>	0,269	0,262	2,341

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : (Data primer yang diolah, 2021)

Dalam tabel 1 menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 0,519. Hasil perhitungan tersebut terletak pada interval 0,40 – 0,599 sehingga dapat disimpulkan tingkat keeratan hubungan kedua variabel tersebut adalah sedang.

**Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.356 <sup>a</sup>	0,126	0,117	2,560

a. Predictors: (Constant), Fasilitas

Sumber : (Data primer yang diolah, 2021)

Dalam tabel 2 diketahui koefisien korelasi antara variabel fasilitas (X2) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 0,356. Hasil perhitungan tersebut terletak pada interval 0,20 – 0,399 sehingga dapat disimpulkan tingkat keeratan hubungan kedua variabel tersebut adalah rendah.

**Tabel 3. Hasil Uji Korelasi harga Terhadap Kepuasan Pasien**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.402 <sup>a</sup>	0,161	0,153	2,509

a. Predictors: (Constant), Harga

Sumber : Data primer yang diolah (2021)

Dalam tabel 3 diketahui koefisien korelasi antara variabel harga (X3) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 0,402. Hasil perhitungan tersebut terletak pada interval 0,40 – 0,599 sehingga dapat disimpulkan tingkat keeratan hubungan kedua variabel tersebut adalah sedang.

**Tabel 4. Uji Regresi Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,659	3,287		3,243	0,002
	Kualitas Pelayanan	0,188	0,031	0,519	6,012	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : (Data primer yang diolah, 2021)

Dalam tabel 4, diketahui nilai sig 0,000 < 0,05 yang memiliki arti yaitu adanya pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien regresinya yaitu 0,188 dan nilai konstantanya adalah 10,659. Kemudian, untuk t

hitung variabel persepsi kualitas pelayanan yaitu 6,012 dengan nilai t tabel dari perhitungan *degree of freefom* (df) yaitu  $100-2 = 98$ , dengan taraf sig 5% maka t tabelnya ialah 1,6606. Dengan demikian ditarik kesimpulan bahwa nilai t hitung (6,012) > t tabel (1,6606), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga untuk hipotesis 1 “Diduga ada pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus” **diterima**.

**Tabel 5. Uji Regresi Sederhana Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,103	2,474		8,529	0,000
	Fasilitas	0,211	0,056	0,356	3,766	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : (Data primer yang diolah, 2021)

Dalam tabel 5, diketahui nilai sig 0,000 < 0,05 yang memiliki arti yaitu adanya pengaruh positif antara variabel fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien regresinya yaitu 0,211 dan nilai konstantanya adalah 21,103. Kemudian, untuk t hitung variabel persepsi fasilitas yaitu 3,766 dengan nilai t tabel dari perhitungan *degree of freefom* (df) yaitu  $100-2 = 98$ , dengan taraf sig 5% maka t tabelnya ialah 1,6606. Dengan demikian ditarik kesimpulan bahwa nilai t hitung (3,766) > t tabel (1,6606), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga untuk hipotesis 2 “Diduga ada pengaruh positif antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus” **diterima**.

**Tabel 6. Uji Regresi Sederhana Harga terhadap Kepuasan Pasien**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,213	2,583		7,439	0,000
	Harga	0,420	0,097	0,402	4,340	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : (Data primer yang diolah, 2021)

Dalam tabel 6, diketahui nilai sig 0,000 < 0,05 yang memiliki arti yaitu adanya pengaruh positif antara variabel harga (X3) terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien regresinya yaitu 0,420 dan nilai konstantanya adalah 19,213. Kemudian, untuk t hitung variabel persepsi harga yaitu 4,340 dengan nilai t tabel dari perhitungan *degree of freefom* (df) yaitu  $100-2 = 98$ , dengan taraf sig 5% maka t tabelnya ialah 1,6606. Dengan demikian ditarik kesimpulan bahwa nilai t hitung (4,340) > t tabel (1,6606), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga untuk hipotesis 3 “Diduga ada pengaruh positif antara Harga terhadap Kepuasan Pasien pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus” **diterima**.

Dalam tabel 7 diketahui hasil analisis regresi linier berganda pada variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 0,142 pada variabel fasilitas (X2) sebesar 0,149 dan pada variabel harga (X3) sebesar 0,197 dengan nilai konstantanya yaitu 3,655.

**Tabel 7. Uji Regresi Berganda Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,655	3,574		1,022	0,309
	Kualitas Pelayanan	0,142	0,033	0,393	4,353	0,000
	Fasilitas	0,149	0,049	0,251	3,032	0,003
	Harga	0,197	0,095	0,188	2,083	0,040

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : (Data primer yang diolah, 2021)

**Tabel 8. Hasil Uji F Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	271,389	3	90,463	18,720	.000 <sup>b</sup>
	Residual	463,921	96	4,833		
	Total	735,310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

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

Sumber : (Data primer yang diolah, 2021)

Dalam tabel 8 diketahui hasil F hitung sebesar 18,720 dengan F tabel 2,701. Maka dapat diketahui  $18,720 (F \text{ hitung}) > 2,701 (F \text{ tabel})$  dan dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti **Ho ditolak dan Ha diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien **diterima**.

### ***Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien***

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan “sedang” terhadap kepuasan pasien sebesar 0,519 yang berada di interval 0,40 – 0,599 . Selanjutnya, berdasarkan pengujian koefisien determinasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,269 atau sebesar 26,9%. Kemudian dari hasil penghitungan analisis regresi linier sederhana didapatkan persamaan  $Y = 10,659 + 0,188X_1$  yang artinya jika kualitas pelayanan naik ke arah positif, maka variabel kepuasan pasien juga akan meningkat ke arah positif. Adapun hasil perhitungan dari uji t terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan t hitung 6,012  $> t \text{ tabel } 1,6606$  yang berarti **Ho ditolak dan Ha diterima**, sehingga hipotesis “terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien” **diterima**.

### ***Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien***

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menyatakan bahwa fasilitas mempunyai hubungan yang “rendah” terhadap kepuasan pasien dengan nilai 0,356 yang terletak dalam interval 0,20 – 0,399. Selanjutnya, berdasarkan pengujian koefisien determinasi

antara fasilitas terhadap kepuasan pasien memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,126 atau sebesar 12,6%. Kemudian dari hasil penghitungan analisis regresi linier sederhana didapatkan persamaan  $Y = 21,103 + 0,211X_2$  yang artinya jika fasilitas naik ke arah positif, maka variabel kepuasan pasien juga akan meningkat ke arah positif. Adapun hasil perhitungan dari uji t terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pasien dengan t hitung 3,766 > t tabel 1,6606 yang berarti **Ho ditolak dan Ha diterima**, sehingga hipotesis “terdapat pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pasien” **diterima**.

### ***Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien***

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menyatakan bahwa harga mempunyai hubungan yang “sedang” terhadap kepuasan pasien sebesar 0,402 yang terletak dalam interval 0,40 – 0,599. Selanjutnya, berdasarkan pengujian koefisien determinasi antara harga terhadap kepuasan pasien memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,161 atau sebesar 16,1%. Kemudian dari hasil penghitungan analisis regresi linier sederhana didapatkan persamaan  $Y = 19,213 + 0,420X_3$  yang artinya jika harga naik ke arah positif, maka variabel kepuasan pasien juga akan meningkat ke arah positif. Adapun hasil perhitungan dari uji t terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan pasien dengan t hitung 4,340 > t tabel 1,6606 yang berarti **Ho ditolak dan Ha diterima**, sehingga hipotesis “terdapat pengaruh positif antara harga terhadap kepuasan pasien” **diterima**.

### ***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien***

Dari hasil penelitian yang dilakukan, secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien mempunyai hubungan yang kuat dengan nilai sebesar 0,608 yang terletak pada interval 0,60 – 0,799. Pengujian dengan menggunakan koefisien determinasi berganda sebesar 36,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel selain kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga. Dalam penghitungan analisis regresi linier berganda didapatkan persamaan yaitu  $Y = 3,655 + 0,142X_1 + 0,149X_2 + 0,197X_3$  yang artinya jika kualitas pelayanan, fasilitas, dan kualitas naik ke arah positif maka variabel kepuasan pasien akan meningkat. Dalam hasil uji regresi linier berganda diketahui variabel yang paling banyak berpengaruh dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,000 selanjutnya variabel fasilitas dengan signifikansi 0,003, dan variabel harga dengan signifikansi 0,040. Berdasarkan hasil uji F, terdapat pengaruh secara bersama – sama variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien dengan nilai F hitung 18,720 > F tabel 2,701 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 yang berarti **“Ho ditolak dan Ha diterima”**, sehingga dapat disimpulkan hipotesis kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus **diterima**.

### ***Kesimpulan dan Sarang***

Setelah dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai hasil analisis variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama Al Fatah dapat ditarik beberapa kesimpulan. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ) pada Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa t hitung sebesar 6,012 lebih besar dari t tabel 1,6606. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori sedang dengan skor rata-rata 4,37. Pasien dapat merasakan berbagai jenis pelayanan yang ditawarkan oleh Klinik Prtama Al Fatah Kabupaten Kudus beserta sarana-sarana pendukung lainnya untuk kenyamanan pasien. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu ditingkatkan agar dapat bersaing dengan sesama pesaingnya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat diketahui bahwa variabel fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Klinik Pratama Al Fatah Kudus. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa t hitung sebesar 3,766 lebih besar dari t tabel 1,6606. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel fasilitas termasuk dalam kategori rendah dengan skor rata-rata 3,99. Kemampuan Klinik Pratama Al Fatah dalam menyediakan fasilitas kesehatan pendukung sudah baik. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pasien sudah puas dengan fasilitas yang disediakan. Namun, Klinik Prtama Al Fatah harus senantiasa terus meningkatkan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan kemajuan teknologi dalam dunia kesehatan sebagai penunjang kinerja dokter.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat diketahui bahwa variabel harga (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa t hitung sebesar 4,340 lebih besar dari t tabel 1,6606. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel harga termasuk dalam kategori sedang dengan skor rata-rata 4,42. Harga yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan ekonomi masing-masing pasien. Namun, penerapan harga perlu lebih diperhatikan agar tidak berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang disediakan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan harga (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) secara simultan memiliki pengaruh kuat, positif, dan signifikan. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga akan mendorong terjadinya kepuasan pasien Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus. Sehingga naik turunnya kepuasan pasien bergantung pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, di bawah ini akan dijelaskan mengenai saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan pasien Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus. Dalam penelitian yang telah dilaksanakan, variabel kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator yang masih memiliki rata-rata kurang dari *mean variabel*. Kekurangan kualitas pelayanan yang merujuk pada peningkatan kebersihan ruangan yakni dengan meningkatkan standard kebersihan. Salah satu cara untuk meningkatkan standard kebersihan dengan cara dekontaminasi, artinya upaya untuk mengurangi atau menghilangkan jumlah mikroorganisme patogen penyebab penyakit baik secara fisik maupun kimiawi. Selain itu, perlu adanya penyampaian dari pihak klinik kepada pihak-pihak agar menyadari dan bersedia untuk menerapkan hidup bersih. Selanjutnya, aspek penting yang menjadi prioritas yaitu pelayanan yang tepat waktu dan teliti serta pelayanan dokter dan pengambilan obat. Untuk meningkatkan pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan cara menyediakan fasilitas pendaftaran online atau pendaftaran atau dapat dilakukan secara via online dan menambahkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten. Selanjutnya, untuk menjaga kenyamanan ruang tunggu dan ruang pendaftaran perlu adanya perbaikan seperti pemisahan tempat antara ruang tunggu dan pendaftaran, pengadaan AC, dan penambahan jumlah kursi serta pengaturan pencahayaan ruangan yang baik. Selain itu, untuk meningkatkan kenyamanan pengguna toilet dapat dilakukan dengan cara pemisahan antara toilet pria dan wanita. Selanjutnya, untuk meningkatkan performa kinerja apoteker dapat dilakukan dengan cara bekerjasama secara tetap dengan apotek lain untuk mendapatkan obat yang belum tersedia di klinik. Selanjutnya untuk menjaga data pasien dapat dibuatkan aplikasi database yang dilengkapi dengan keamanan pendukung seperti pemberian password untuk menginventarisasi rekam medis pasien. Sedangkan untuk meningkatkan keamanan di area klinik, terutama di parkir dapat dilakukan dengan cara memberikan kartu identitas parkir kendaraan kepada setiap pengunjung, penambahan pagar pada tempat parkir, serta pemasangan CCTV.

Dalam penelitian yang telah dilaksanakan, dalam variabel fasilitas masih terdapat beberapa indikator yang masih memiliki rata-rata kurang dari *mean variabel*, yaitu peralatan



medis yang lengkap, terdapat ruang tindakan yang lengkap dan terdapat kantin yang bersih dan memadai. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan perlu adanya perbaikan fasilitas yang memiliki nilai di bawah rata-rata. Dari variabel-variabel yang berada di bawah rata-rata tersebut, prioritas utama dalam perbaikan fasilitas Klinik Pratama Al-Fatah yaitu meningkatkan keberadaan kantin yang bersih dan memadai. Hal ini dapat dilakukan dengan membangun gedung tersendiri yang terpisah dari ruang perawatan, agar makanan-makanan yang tersedia lebih steril dan konsumen lebih nyaman ketika berada di kantin. Selain itu, untuk menambah jumlah persediaan makanan yang dijual dapat juga dilakukan dengan menambah mitra kerjasama dengan pedagang-pedagang yang terkait. Selanjutnya untuk mendukung kinerja dokter diperlukan peralatan medis yang lengkap, seperti penambahan alat untuk keperluan USG. Selain kedua hal tersebut, Klinik Pratama Al Fatah juga perlu meningkatkan kualitas ruang tindakan, seperti memperbesar ukuran untuk ruang IGD maupun UGD, dan memisahkan bangunan kedua ruang tersebut dengan ruang pemeriksaan reguler.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dalam variabel harga masih terdapat beberapa indikator yang masih memiliki rata-rata kurang dari *mean variabel*, yaitu harga yang ditentukan sesuai dengan fasilitas dan kualitas pelayanan, harga yang ditentukan terjangkau, harga yang ditentukan sesuai dengan manfaat yang diterima dan harga yang ditentukan lebih murah dibanding klinik lain. Oleh karena itu terdapat beberapa hal yang harus dilakukan, diantaranya penentuan harga kembali yang dapat berpengaruh kepada kualitas serta pelayanan yang diberikan. Penetapan harga perlu dipertimbangkan kembali. Dalam penentuan harga dapat menggunakan metode *competitive based pricing*, artinya harga jual yang ditawarkan sama dengan harga jual pesaing. Hal ini dikarenakan banyaknya klinik yang bermunculan baik itu milik swasta ataupun pemerintah yang mengakibatkan persaingan yang ketat. Selain itu produk yang ditawarkan juga tidak terlihat perbedaannya dengan produk pesaing. Salah satu cara yang dilakukan dalam metode ini yaitu *benchmarking*, yaitu menerapkan standar dengan cara membandingkan dengan kompetitor yang memiliki produk yang sama. Setelah *benchmarking* dilakukan, keputusan untuk menerapkan atau tidak berada pada pimpinan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus. Selain itu, bagi pasien yang berstatus BPJS jumlah tarif pembayaran telah ditetapkan pemerintah dengan nominal pembayaran yang berbeda sesuai dengan kelasnya masing-masing. Untuk itu, Klinik Pratama Al Fatah perlu mempertimbangkan hal ini guna menyediakan layanan yang sesuai dengan masing-masing nominal harga yang dibayarkan.

## Daftar Referensi

- Purnomo, R. A., & E, M, Si, S. (2016). Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS. In *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*
- Pahlawan, M. R., Nurlia, N., Laba, A. R., Pakki, E., & Hardiyono, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar. *Journal of Applied Business Administration*, 3(2), 228–244. <https://doi.org/10.30871/jaba.v3i2.1560>
- Harfika, J., & Dan. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56. [file:///E:/SEMESTER 6/SINTA KEPERCAAYAAN, FASILITAS/FASILITAS \(9\).pdf](file:///E:/SEMESTER%206/SINTA%20KEPERCAYAAN,%20FASILITAS/FASILITAS%20(9).pdf)
- Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11753>
- Afriadi, Y., & Sihotang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6), 1–15.

- Aji, W. K. (2011). Analisis Pengaruh kualitas pelayanan, harga terhadap Kepuasan Pasien. *Management*.  
<http://rac.uii.ac.id/server/document/Public/2008052501581504311196.pdf>
- Arianto, N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(2), 12. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i2.4075>
- Supriyanto. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Manajemen*, Volume 1 N, 1–8. <http://eprints.undip.ac.id/37113/>
- Bilgies, A. F. (2017). Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 1(1), 78–90. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v1i1.7>
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “OM-JEK” Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 137–156. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/1229/989>