



Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung

Fandi Fadli^{1*}, Bakkareng², Tifani Ratu Firdaus³

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

²Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

³Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

*Corresponding Author: fandifadli@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung secara parsial maupun simultan, dan untuk mengetahui indikator mana yang dominan dari Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien. Metode pengumpulan data adalah penyebaran kuisioner. Sampel dalam penelitian ini adalah 91 responden pasien rawat jalan puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji t dan uji F. Berdasarkan hasil uji, disimpulkan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Indikator dominan pada variabel harga terdapat pada indikator Kesesuaian Harga dan Kualitas dengan TCR sebesar 83,8%. Indikator dominan pada variabel kualitas pelayanan terdapat pada indikator Daya Tanggap dengan TCR sebesar 83,9%. Sedangkan indikator dominan pada variabel kepuasan pasien terdapat pada indikator pegawai cepat dalam menyelesaikan pekerjaan dengan TCR sebesar 84,0%.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

Abstract: This study aims to determine the effect of price and service quality on patient satisfaction at Tanjung Ampalu Public Health Center, Sijunjung Regency partially or simultaneously, and to determine which indicators are dominant in terms of price, service quality, and patient satisfaction. The method of data collection is the distribution of questionnaires. The sample in this study were 91 respondents who were outpatients at Tanjung Ampalu Public Health Center, Sijunjung Regency. The data analysis technique used was multiple linear regression, t test and F test. Based on the test results, it was concluded that price and service quality had a partial or simultaneous effect on patient satisfaction at the Tanjung Ampalu Public Health Center, Sijunjung Regency with a significance of $0.000 < 0.05$. The dominant indicator on the price variable is the Price Conformity and Quality indicator with a TCR of 83.8%. The dominant indicator on the service quality variable is the Responsiveness indicator with a TCR of 83.9%. While the dominant indicator in the patient satisfaction variable is the employee indicator is fast in completing work with a TCR of 84.0%.

Keywords: Prices, Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Di Indonesia dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi ini membuat persaingan semakin menjadi kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui fasilitas pelayanannya agar bisa memberikan kepuasan.

Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit namun juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi. Maraknya penyakit menular yang masih menjadi masalah kesehatan masyarakat di Indonesia akan sulit diatasi apabila masyarakat dan penyedia jasa kesehatan hanya fokus pada penyembuhan penyakit daripada menjaga kesehatan dan penanggulangan penyakit. Karena itu perlu tindakan mengutamakan pencegahan daripada mengobati.

Pemerintah membuat pusat kesehatan masyarakat atau yang lebih dikenal dengan nama PUSKESMAS sebagai unit pelaksanaan teknis (UPT) dinas kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja di setiap kelurahan, kabupaten/kota di suatu daerah yang telah ditetapkan dalam PERMENKES RI NO 75 TAHUN 2014.

Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Masyarakat telah menganggap bahwa puskesmas adalah sarana kesehatan yang dapat mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat baik dilihat dari segi biaya maupun letak geografis. Pimpinan puskesmas harus bisa menjamin kepuasan pasien datang ke puskesmas untuk melakukan perawatan.

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono; 2003). Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, puskesmas memiliki masalah utama yaitu mengenai kepuasan setiap pasiennya yang datang apakah sudah merasa puas atau tidak sesuai dengan harapan pasien. Menurut Kotler (2007) kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Sedangkan menurut Pohan (2013) kepuasan pasien adalah keluaran atau outcome layanan kesehatan.

Kepuasan pasien didefinisikan juga suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkannya sesudah pasien membandingkan dengan apa yang menjadi harapannya. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Tabel 1. Jumlah Pasien Pada Bulan Januari- Desember Tahun 2019

Tahun 2019					
No	Bulan	Pria	Wanita	Pasien rawat jalan	Jumlah Pasien
1	Januari	38	61	92	99
2	Febuari	52	43	90	95
3	Maret	48	50	96	98
4	April	54	52	95	106
5	Mei	58	22	74	80
6	Juni	32	56	80	88
7	Juli	47	24	56	71
8	Agustus	42	58	93	100
9	September	42	44	83	86

10	Oktober	57	28	77	85
11	November	44	39	77	83
12	Desember	38	40	60	78
Total pasien		552	517	973	1069

Sumber: Puskesmas Tanjung Ampalu, 2020

Berdasarkan Tabel 1 pokok permasalahan yang terjadi kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung yang tidak sesuai dengan harapan pasiennya seperti harga dan kualitas pelayanan di puskesmas tersebut. Hasil wawancara peneliti dengan salah satu pihak dari puskesmas yang mengatakan bahwa masyarakat yang berobat di puskesmas walaupun memakai Kartu BPJS atau tidak tetap mengeluarkan uang untuk biaya lainnya karena tidak semua penyakit di tanggung BPJS dan puskesmas sering kehabisan stock obat dan mengakibatkan para pasien membeli obat diluar puskesmas.

Masalah ini diperkuat juga dengan informasi yang didapat dari hasil wawancara beberapa pasien yang pernah datang kesana. Mereka menyebutkan kualitas pelayanan yang kurang baik dan beberapa pengeluaran yang diluar dugaan mereka yang sering kali menjadi keluhan untuk melakukan pengobatan.

Penyedia layanan jasa kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar kepuasan pasiennya meningkat. Tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seseorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2008:85) dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah keperusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Oktafani dan Sigit P, 2014).

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Baik buruknya kualitas layanan jasa menjadi tanggung jawab seluruh bagian organisasi. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memnuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Prahastuti, 2011;35).

Pada Puskesmas Tanjung Ampalu di Kabupaten sijunjung para pasien kurang merasakan pelayanan baik yang mengakibatkan ketidakpuasan pasien yang bekunjung berobat ke sana salah satu faktor nya yang sering disebut oleh pasien, waktu tunggu yang lama yang membuat pasien harus menunggu. Pasien juga merasakan ketidakpuasan terhadap harga perawatan yang mahal. Obat-obatan yang sering kosong sehingga pasien harus membelinya diluar puskesmas sedangkan para pasien menggunakan kartu bpjs untuk berobat ke puskesmas yang tidak memungut biaya apapun untuk termasuk biaya obat-obatan.

Harga termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien. (dalam Nooria, 2008). Sedangkan Menurut Fandy Tjiptono (2015:154) penetapan harga merupakan pemilihan yang dilakukan perusahaan terhadap tingkat harga umum yang berlaku untuk produk tertentu, relatif terhadap harga para pesaing. Penetapan harga terhadap suatu produk atau jasa memiliki berbagai tujuan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung".

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1 Apakah Harga Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung?
- 2 Apakah Kualitas Pelayanan Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung?
- 3 Apakah Harga dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung?
- 4 Indikator Mana yang Dominan dari Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien?

TINJAUAN PUSTAKA

Harga (X1)

Menurut Basu Swasta (2010), harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015) Harga adalah sejumlah uang yang dikorbankan untuk suatu barang atau jasa, atau nilai dari konsumen yang ditukarkan untuk mendapatkan manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas produk atau jasa.

Untuk mengukur harga dapat ditentukan melalui indikator berikut (Suparyanto dan Rosad, 2015):

1. Keterjangkauan Harga
2. Kesesuaian Harga Dengan Kualitas pelayanan
3. Daya Saing Harga
4. Kesesuaian Harga Dengan Manfaat

Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut Adam (2015). Kualitas pelayanan adalah konsumen mengevaluasi kualitas pelayanan yang didapatkan mulai dari proses dan hasil penyampaian yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen.

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu (Kotler dan Keller, 2016).

Terdapat beberapa indikator yang mengukur kualitas pelayanan, antara lain (Kotler dan Keller, 2016):

1. *Reliability* (keandalan)
2. *Responsiveness* (ketanggapan)
3. *Assurance* (kepastian/jaminan)
4. *Emphaty* (empati)
5. *Tangibles* (berwujud atau bukti langsung)

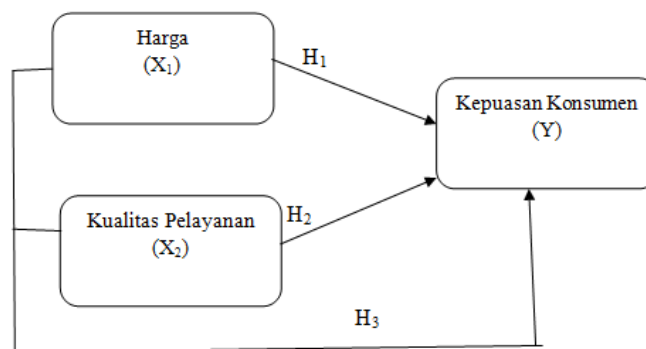
Kepuasan pasien (Y)

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) kepuasan adalah sesuatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Menurut Westbrook dan Relly (dalam Tjiptono, 2008) Kepuasan pasien adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu.

Adapun indikator pengukuran kepuasan pasien (Tjiptono, 2004) yaitu:

1. Penyediaan pelayanan yang baik
2. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan
3. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan cepat
4. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen

Adapun kerangka konseptual penelitian dapat dilihat seperti gambar berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti. Berdasarkan teori yang telah dijelaskan sebelumnya dan hasil referensi penelitian-penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

- H1: Diduga bahwa secara parsial Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung.
- H2: Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung.
- H3: Diduga bahwa Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung

METODE PENELITIAN

Dalam mengumpulkan data, teknik yang dipakai yaitu riset lapangan serta kepustakaan. Riset lapangan bersumber dari data primer dengan cara membagikan angket pada responden pasien di Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung. Sedangkan pengumpulan data dengan penelitian kepustakaan diperoleh dari buku, jurnal, atau penelitian terdahulu.

Menurut Agussalim M. (2015) Populasi adalah keseluruhan yang punya ciri yang sama, populasi dapat berupa orang, benda (hidup atau mati). Populasi dalam penelitian ini semua pasien rawat inap puskesmas yang berjumlah 973 orang.

Menurut Arikunto (2013:174) berpendapat bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik probability sampling yaitu proportionate stratified random sampling dengan menggunakan rumus slovin.

Adapun jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Dengan rumus di atas, maka diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{973}{1 + 973 (0,1)^2}$$

$$n = 90,7 \text{ atau } 91 \text{ sampel}$$

Maka diperoleh jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 91 pasien.

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data harus di uji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Instrumen yang valid dianggap memiliki tingkat kesahihan yang tinggi atau

akurat. Pengujian validitas menggunakan teknik korelasi Pearson dengan program SPSS. Instrumen jika nilainya positif dan lebih tinggi dari 0,3 instrumen dikatakan valid (Ghozali, 2014).

Sementara instrumen dikatakan reliabel jika mempunyai derajat konsistensi pada pengukuran ulang, yaitu dengan teknik Alpha Cronbach. Instrumen dikatakan reliabel apabila koefisiennya minimalnya senilai 0,6 (Ghozali, 2014).

Sebelum regresi diuji dahulu asumsi klasik kemudian dilanjutkan dengan analisis TCR, regresi berganda, koefisien determinasi dan uji t dan uji F.

Regresi Linier Berganda

Analisis ini dipergunakan untuk menjawab rumusan masalah guna melihat pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.768	3.894		4.820	.000
1 Harga	.425	.078	.454	5.452	.000
Kualitas Pelayanan	.283	.049	.477	5.722	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil analisis menghasilkan persamaan berikut:

$$Y = 18,768 + 0,425 X_1 + 0,283 X_2$$

Dari persamaan di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal berikut :

- Konstanta sebesar 18,768 artinya jika tidak ada Harga, dan Kualitas Pelayanan ($X_1=X_2=0$) maka Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung adalah sebesar konstanta yaitu 18,768 satuan.
- Koefisien regresi Harga adalah sebesar 0,425. Koefisien ini bernilai positif, dapat disimpulkan Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Jika kesesuaian Harga meningkat sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung sebesar 0,425 satuan.
- Koefisien regresi Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,283. Koefisien ini bernilai positif, dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Jika Kualitas Pelayanan meningkat sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung sebesar 0,283 satuan

Koefisien Determinan

Koefisien determinasi dipakai melihat kemampuan model menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2014). Dengan demikian dipergunakan untuk mengetahui kontribusi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung.

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 ^a	.780	.775	2.49784

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 3 diperoleh nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,775. Hal ini berarti

besarnya kontribusi pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung adalah sebesar 77,5% sisanya 22,5% dijelaskan variabel lain.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t dipakai dalam menguji pengaruh individual dari variabel bebas dengan variabel terikat (Agussalim M, 2015). Hasilnya seperti pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.768	3.894		4.820	.000
1 Harga	.425	.078	.454	5.452	.000
Kualitas Pelayanan	.283	.049	.477	5.722	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dari tabel 4 di atas dapat dijelaskan:

1. Nilai sig perhitungan variabel Harga yang diperoleh adalah sebesar $0,000 < 0,05$ jadi H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung.
2. Nilai sig perhitungan variabel Kualitas Pelayanan yang diperoleh adalah sebesar $0,000 < 0,05$ jadi H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dipakai dalam menguji hipotesis secara bersama-sama (Agussalim M, 2015) dengan hasilnya yaitu.

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1941.103	2	970.552	155.557	.000 ^b
Residual	549.051	88	6.239		
Total	2490.154	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

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

Dari uji F diketahui bahwa nilai signifikansi pada model regresi yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga keputusan uji adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung.

Pembahasan

1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung. Sehingga penelitian ini menunjukkan bahwa Harga di Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung yang semakin terjangkau dan

semakin sesuai akan berdampak pada kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung yang semakin meningkat.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arlina Nurbaity Lubis (2009) yang menemukan bahwa harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ika Selvia Umayya (2017) dimana memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis juga menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung. Sehingga ini menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung ditingkatkan maka akan memberikan pengaruh pada Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung yang semakin meningkat.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Arlina Nurbaity Lubis (2009) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sejalan juga dengan penelitian Ika Selvia Umayya (2017) dimana memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji F ditemukan bahwa variabel Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung akan mengalami peningkatan secara signifikan apabila Harga semakin terjangkau atau semakin sesuai dengan kualitas serta kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin meningkat.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ika Selvia Umayya (2017) dimana memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian juga sejalan dengan penelitian Arlina Nurbaity Lubis (2009) yang menemukan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

4. Indikator Dominan Pada Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Indikator dominan pada variabel harga terdapat pada indikator Kesesuaian Harga dan Kualitas yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,19 dengan TCR 83,8%. Indikator dominan pada variabel kualitas pelayanan terdapat pada indikator Daya Tanggap yang nilai rata-ratanya sebesar 4.19 dengan TCR 83,9%. Sedangkan indikator dominan pada variabel kepuasan pasien terdapat pada indikator pegawai cepat dalam menyelesaikan pekerjaan yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,20 dengan TCR 84,0%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

2. Kualitas Pelayanan juga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
3. Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Besarnya kontribusi pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung adalah sebesar 77,5% sisanya 22,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
4. Indikator dominan pada variabel harga terdapat pada indikator Kesesuaian Harga dan Kualitas dengan TCR sebesar 83,8%. Indikator dominan pada variabel kualitas pelayanan terdapat pada indikator Daya Tanggap dengan TCR sebesar 83,9%. Sedangkan indikator dominan pada variabel kepuasan pasien terdapat pada indikator pegawai cepat dalam menyelesaikan pekerjaan dengan TCR sebesar 84,0%.

Saran

Dari hasil dan kesimpulan yang telah didapatkan maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung
 - a. Pihak Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung perlu lebih memperhatikan harga atau biaya berobat, terutama dari indikator keterjangkauan harga. Untuk harga yang lebih terjangkau maka Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung bisa melakukan penyesuaian harga baik untuk biaya berobat dan untuk perawatan inap pasien. Dengan demikian, Kepuasan Pasien dalam perusahaan bisa terus ditingkatkan.
 - b. Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung perlu ditingkatkan terutama pada bukti fisik. Hal ini bisa ditingkatkan dengan melengkapi peralatan medis, selalu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan ruangan rawat inap, serta penambahan kursi roda agar cukup bagi pasien yang membutuhkan. Sehingga pasien bisa mendapatkan kepuasan secara maksimal.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Bagi yang akan melakukan penelitian di Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung bisa meneliti variabel bebas yang lainnya misalkan pengaruh citra puskesmas dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Ampalu Kabupaten Sijunjung

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Agussalim Manguluang, 2015. *Statistik*. Padang: Ekasakti Press.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arlina Nurbaity Lubis dan Martin, 2009 Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 2(1), h: 21 – 24
- Basu, Swastha. 2010. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. BPFE UGM
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Kepuasan Pasien*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, United States of America: Pearson Education, Inc.
- Lovelock, C, dan John Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif*. Edisi 7. Jakarta: Erlangga.

- Nooria, Widoningsih. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Universitas Muhammadiyah: Surakarta.
- Pohan S, Imbalo. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Prahastuti, L. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen untuk meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat di Wilayah Semarang). Skripsi. Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: In Media.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi.
- Umayya, Ika Selvia. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Yuwono, Trisno & Silvita, I.S. 2003. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya. Arkola.