

**ANALISA PENGARUH BIAYA PENGOBATAN, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS INDERAPURA KABUPATEN PESISIR SELATAN**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TREATMENT COSTS, FACILITIES, AND QUALITY OF SERVICE ON PATIENT SATISFACTION AT INDERAPURA PUSKESMAS IN PESISIR SELATAN DISTRICT***

**Yedo Yendra; Salfadri; Yulistia**

Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Ekasakti Padang

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan menganalisis Pengaruh biaya pengobatan, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas inderapura kabupaten pesisir selatan. Dimana Variable  $X_1$  Adalah biaya pengobatan ,  $X_2$  fasilitas,  $X_3$  kualitas pelayanan Variabel Dependen Adalah Kepuasan Pasien. Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heroskadisitas dan Uji Regresi Berganda, Uji t dan Uji F . Hasil dari Penelitian Variable biaya pengobatan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien/konsumen variable fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien/konsumen. Variable Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien/ Konsumen Variabel Biaya Pengobatan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan. Kontribusi pengaruh Biaya Pengobatan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien/ Konsumen sebesar 73,8% sedangkan sisanya 26,20% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

**Kata Kunci:** Biaya Pengobatan, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

**ABSTRACT**

The results of this study aim to examine and analyze the Effect of Medical Costs, facilities and service quality on Patient Satisfaction at the Inderapura Health Center in South Coastal District. Where Variable  $X_1$  Is Medical Cost,  $X_2$  facility,  $X_3$  service quality Dependent Variable Is Patient Satisfaction. This study uses a classic assumption test which consists of a normality test, a multi-priority test, a heroskadisity test and a multiple regression test, a t test and an F test. Results from the Study of Variable Medical Costs have a negative and not significant effect on Patient / Consumer Satisfaction Variable Facilities have a positive and significant effect on Patient / Consumer Satisfaction. Variable Service Quality has a positive and significant effect on Patient / Consumer Satisfaction Variable Medical Cost, Facilities and Service Quality together or simultaneously have a significant and significant effect on Patient / Consumer Satisfaction at Inderapura Health Center, Pesisir Selatan Regency. The contribution of the effect of Medical Cost, Facilities and Service Quality on Patient / Consumer Satisfaction was 73.8% while the remaining 26.20% was influenced by other variables outside this study.

**Keywords:** Medical Costs, Facilities, Service Quality and Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Perkembangan pembangunan kesehatan di kabupaten Pesisir Selatan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan pembangunan kesehatan di kabupaten Pesisir Selatan karena adanya komitmen yang kuat dari pemerintah daerah. Pemerintah daerah bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara memberikan kewenangan kepada puskesmas dalam pengelolaan keuangan secara fleksibel.

Istilah Badan Layanan Umum (BLU) atau Badan Layanan Umum 4 Daerah (BLUD) sesuai pasal 1 UU.No.1/2004 tentang perbendaharaan Negara. Pemerintah memberikan sejumlah fleksibilitas pelaksanaan anggaran untuk instansi yang menerapkan BLUD, termasuk pengelolaan kas, pengadaan barang/ jasa, pendapatan dan belanja, pengelolaan barang, pengelolaan piutang, utang, investasi, pemanfaatan surplus dan remunerasi. Penerapan BLUD pada puskesmas diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme serta enterpreunership, akuntabilitas dan transparansi dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat (Nadila, T. et.al., 2016:43).

Tuntutan masyarakat terhadap profesionalisme pelayanan kesehatan masyarakat serta pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel, puskesmas di lingkungan dinas kesehatan kabupaten Pesisir Selatan berupaya untuk memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat khususnya di wilayah kerja kabupaten Pesisir Selatan dengan berubah status menjadi puskesmas BLUD yang ditetapkan melalui SK Bupati Pesisir Selatan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan terus melakukan pembenahan. Hal ini sesuai dengan visinya, “Menjadi Puskesmas yang mampu memberikan pelayanan prima didukung oleh sumber daya manusia yang professional dan sejahtera, sarana prasarana yang memadai, serta manajemen yang dapat dipertanggung jawabkan. Adapun misinya yaitu meningkatkan profesionalisme SDM, meningkatkan kesejahteraan SDM, mengembangkan sarana prasarana, mengembangkan manajemen pelayanan Puskesmas, serta memberikan pelayanan prima yang terjangkau dan didukung jaringan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul”**Analisa Pengaruh Biaya Pengobatan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan**

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah Biaya Pengobatan Secara Parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Apakah Fasilitas Secara Parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Secara Parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan?
4. Apakah Biaya Pengobatan, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan?

## Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan pemecahan masalah diatas maka tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisa pengaruh Biaya Pengobatan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan
2. Untuk menganalisa pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan
3. Untuk menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan
4. Untuk menganalisa pengaruh Biaya Pengobatan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kepuasan Pasien (Konsumen)

Kepuasan secara ruang lingkup sempit dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya (Kotler, 2016:65). Konsumen akan merasa puas apabila yang dialami dan dirasakannya sesuai atau bahkan melebihi harapannya, sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas apabila yang dialami dan dirasakannya tidak sesuai atau lebih rendah dari harapannya. (Tjiptono, 2014). Kepuasan adalah tanggapan atau perasaan konsumen setelah membandingkan hasil atau kinerja yang konsumen rasakan dengan harapan konsumen.

Menurut Amir (2013:143) kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian Tse dan Wilson dalam Nasution (2015:66).

### Indikator dalam Kepuasan Konsumen/Pasien

Menurut Tjiptono (2014:67) Indikator-indikator dalam kepuasan konsumen adalah:

- a. Kepuasan Konsumen Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)  
Cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang bersangkutan dengan membandingkan harapan konsumen dengan kinerja produk atau jasa yang diterima.
- b. Minat Pemakaian Ulang (*Repurchase Intent*)  
Apabila konsumen puas akan pelayanan dan lokasi perusahaan, maka mereka akan terus memakai jasa dan membeli produk perusahaan tersebut.
- c. Kesiediaan untuk merekomendasikan (*Willingness Recommend*)  
Apabila mereka puas akan pelayanan dan lokasi perusahaan, maka mereka akan memberitahukan dan membujuk orang lain untuk ikut menggunakan jasa dan membeli produk dari perusahaan tersebut.

### Biaya Pengobatan

Menurut Kotler dan Armstrong (2013:151), Sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut

Istilah biaya (*cost*) sering digunakan dalam arti yang sama dengan istilah beban (*expense*). Berdasarkan teori yang ada istilah biaya (*cost*) dengan istilah beban (*expense*) merupakan dua hal yang berbeda

Pengertian biaya menurut Mulyadi (2015:8) Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Pengertian biaya menurut Dunia dan Abdullah (2012:22) yaitu Biaya adalah pengeluaran atau nilai pengorbanan untuk memperoleh barang atau jasa yang berguna untuk masa yang akan datang, atau mempunyai manfaat melebihi satu periode akuntansi. Sedangkan pengertian biaya menurut Siregar dkk (2014:23) yaitu Cost adalah pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan memberikan manfaat sekarang atau masa yang akan datang.

### **Indikator Biaya**

Menurut Mulyadi (2015:13-16), Indikator Biaya dapat digolongkan menjadi lima golongan, yaitu sebagai berikut:

1. Objek pengeluaran  
Dalam cara penggolongan ini, nama objek pengeluaran merupakan dasar penggolongan biaya. Misalnya nama objek pengeluaran adalah bahan bakar, maka semua pengeluaran yang berhubungan dengan bahan.
2. Fungsi pokok dalam perusahaan  
Dalam perusahaan manufaktur, ada tiga fungsi pokok, yaitu fungsi produksi, fungsi pemasaran, dan fungsi administrasi dan umum.
3. Hubungan biaya dengan sesuatu yang dibiayai  
Sesuatu yang dibiayai dapat berupa produk atau departemen. Dalam hubungannya dengan sesuatu yang dibiayai, biaya dapat dikelompok menjadi dua golongan, yaitu : Jangka waktu manfaatnya, biaya

### **Fasilitas**

Menurut Tjiptono (2014:118) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Menurut Kotler (2014, h.58) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

### **Indikator –Indikator Fasilitas**

Menurut Mudie dan Cottam dalam Tjiptono (2014:92) unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas adalah:

1. Pertimbangan / Perencanaan Spasial  
Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai orang atau yang melihatnya
2. Perencanaan Ruangan  
Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.
3. Perlengkapan / Perabotan  
Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berbiaya berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya.

#### 4. Tata Cahaya

Beberapa yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah warna, jenis, dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, dan suasana yang diinginkan.

#### 5. Warna

Warna dapat menggerakkan perasaan dan emosi Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan rileks, mengurangi kecelakaan.

#### 6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda untuk maksud tertentu.

### **Kualitas Pelayanan**

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,2016:47). Pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Tjiptono, 2014:44).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kotler (2016:49). Kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2016:55), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”.

### **Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (2014:82) mengidentifikasi enam indikator utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*), dan kemampuan untuk dipercaya (*durability*).
2. *Responsiviness*, yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personnel (seperti resepsionis, operator, dan lain – lain).
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada konsumen dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan konsumen.

### **Hipotesis**

- H<sub>1</sub> : Diduga Biaya Pengobatan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan
- H<sub>2</sub> : Diduga Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan
- H<sub>3</sub> : Diduga Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan)

H<sub>4</sub> : Diduga Biaya Pengobatan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada di Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada konsumen atau pasien Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan yang beralamat di Jln. Raya Hilalang Nagari, Inderapura, Pancung Soal, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat

### **Metode Pengumpulan Data**

1. Riset Lapangan (*field research*)  
Yaitu penelitian dengan mengadakan peninjauan langsung pada lokasi perusahaan dengan maksud memperoleh data dan informasi melalui wawancara, observasi dan kuesioner.
2. Riset Kepustakaan (*library research*)  
Yaitu upaya untuk memperoleh data yang dilakukan oleh penulis melalui buku-buku sebagai landasan teori dalam penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

- a. Pengamatan (*Observation*)  
Pengamatan (*Observation*) adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya (Sugiyono, 2016).
- b. Angket (Kuesioner)  
Angket atau Kuesioner adalah suatu alat pengumpul informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk menjawab secara tertulis pula oleh responden (Sugiyono, 2016). Kuesioner dalam penelitian berupa pernyataan yang diberikan kepada Pasien Pukesmas Inderapura.).

### **Populasi dan Sampel**

1. Populasi  
Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pasien Puskesmas Inderapura yang berjumlah 1.925 Pasien dari Bulan Januari sampai Juni Tahun 2019
2. Sampel  
Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi. Adapun jumlah sampel dari populasi di atas dihitung dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut ( Sugiyono, 2014:27):

### **Uji Instrumen Penelitian**

#### **a. Uji Validitas**

Untuk menjawab permasalahan pertama dilakukan uji validitas, menurut Arikunto (2015:129) dikatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan, atau kesahihan suatu instrumen.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Imam Ghazali (2016:144) mendefinisikan reliabilitas sebagai suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu

**Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Normalitas**

Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi >0,05 (Imam Ghozali, 2016:154).

**2. Uji Multikolinieritas**

Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

**3. Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Imam Ghozali, 2016:156).

**Metode Analisis Data**

**1. Analisa Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linier berganda adalah pengaruh secara linear variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berpengaruh positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

**2. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

**Metode Pengujian Hipotesis**

**1. Uji t**

Pengujian hipotesis secara parsial antara variabel bebas ( $X_i$ ) terhadap variabel tak bebas (Y), digunakan Uji Student (Uji-t), (Agussalim M, 2017)

**2. Uji F**

Pengujian hipotesis secara serempak (simultan) antara variabel bebas ( $X_i$ ) terhadap variabel tak bebas (Y), digunakan Uji Fisher (Uji-F), (Agussalim M, 2015:98)

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,84473801
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,040
	Negative	-,061
Kolmogorov-Smirnov Z		,595
Asymp. Sig. (2-tailed)		,871

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel 4.12 didapatkan nilai residual sebesar 0,871 lebih besar dari 0,05 dari nilai sampel sebesar 95 yang berarti data yang sedang diuji berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas
  - a. Variabel  $X_1$  tidak terjadi multikolinearitas dikarenakan nilai VIF yang bernilai 1,306 lebih kecil dari 10,00, dan nilai Tolerance yang bernilai 0,766 lebih besar dari 0,10.
  - b. Variabel  $X_2$  tidak terjadi multikolinearitas dikarenakan nilai VIF yang bernilai 7,311 lebih kecil dari 10,00, dan nilai Tolerance yang bernilai 0,137 lebih besar dari 0,10.
  - c. Variabel  $X_3$  tidak terjadi multikolinearitas dikarenakan nilai VIF yang bernilai 6,580 lebih kecil dari 10,00, dan nilai Tolerance yang bernilai 0,152 lebih besar dari 0,10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian pada penelitian ini menggunakan Uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya (ABS\_RES). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. (Imam Ghozali, 2011). Kesimpulan tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga penelitian dapat dilanjutkan. Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa variabel-variabel dalam model regresi pada penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

### Analisa Kuantitatif

#### Analisa Regresi Linear Berganda

$$Y = 3,515 - 0,047 \text{ Biaya Pengobatan} + 0,375 \text{ Fasilitas} + 0,173 \text{ Kualitas Pelayanan}$$

Dari persamaan diatas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 3,515 artinya jika tidak ada Biaya Pengobatan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan ( $X_1, X_2, X_3 = 0$ ) maka nilai Kepuasan Pasien/Konsumen akan naik sebesar konstanta yaitu 3,515 satuan.
- b. Koefisien Biaya Pengobatan -0,047, koefisien bernilai negatif artinya Biaya Pengobatan berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen dimana jika Biaya Pengobatan turun satu satuan maka Kepuasan Pasien/Konsumen naik sebesar 0,047 satuan bila variabel independen lainnya konstan.
- c. Koefisien Fasilitas 0,375 koefisien bernilai positif artinya Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen dimana jika Fasilitas naik satu satuan maka Kepuasan Pasien/Konsumen naik sebesar 0,375 satuan bila variabel independen lainnya konstan.
- d. Koefisien Kualitas Pelayanan 0,173 koefisien bernilai positif artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen dimana jika Kualitas Pelayanan naik satu satuan maka Kepuasan Pasien/Konsumen naik sebesar 0,173 satuan bila variabel independen lainnya konstan.

#### Hasil Koefisien Determinasi

nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,738. Hal ini berarti kontribusi pengaruh Biaya Pengobatan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen sebesar 73,8% sedangkan sisanya 26,20% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.



## Pengujian Hipotesis

### a. Uji t

1. Variable Biaya Pengobatan memiliki t hitung  $(-1,265) > t$  tabel  $(1,985)$  dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar  $0,209 > 0,05$ . Hal ini berarti bahwa  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Biaya Pengobatan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen
2. Variable Fasilitas memiliki t hitung  $(4,449) > t$  tabel  $(1,985)$  dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen
3. Variable Kualitas Pelayanan memiliki t hitung  $(2,026) > t$  tabel  $(1,985)$  dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar  $0,046 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen

### b. Uji F

Variabel Biaya Pengobatan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel Biaya Pengobatan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Variable Biaya Pengobatan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen
2. Variable Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen
3. Variable Kualitas Pelayanan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien/ Konsumen
4. Variabel Biaya Pengobatan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan.
5. Kontribusi pengaruh Biaya Pengobatan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien/Konsumen sebesar 73,8% sedangkan sisanya 26,20% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

### Saran- Saran

#### 1. Bagi Penulis

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini dilakukan diatas masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan dan sangat jauh sekali dengan kata sempurna.

#### 2. Bagi Tempat Penelitian

Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam menjaga fasilitas pelayanan yang ada agar tetap dalam keadaan baik dan agar kondisi ruangan pelayanan tetap dalam keadaan bersih sehingga pasien yang berkunjung merasa nyaman.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan menambah sampel penelitiannya, dengan harapan bisa memperoleh hasil yang lebih signifikan terhadap variabel terikat sehingga dapat menghasilkan penemuan baru

## DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim Manguluang, 2017. *Statistik Lanjutan*, Ekasakti Press, Padang
- Amir, M Taufik. 2013. *Manajemen strategi*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Arikunto, S. 2015. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aziz Nasution, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra AdiyaBakti.
- Basu Swastha, 2014. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*. BFFE-Yogyakarta.
- BPJS Kesehatan, 2016. *Buku Panduan Praktis: Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan II. Satu Nusa. Bandung.
- Depkes RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar. Jakarta: Badan Penelitian dan pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 2014. Edisi ,Andi : Yogyakarta.
- Fandy Tjiptonodan Gregorius Chandra, 2016. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta,. ANDI.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, dan Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Garry Amstrong, 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupyoadi, R dan Hamdani, A. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N., 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management )* Edisi Keempat. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sekretariat Negara RI, 2004. *Sistem Jaminan Sosial Nasional: Undang-Undang no. 40 Tahun 2004*, Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Yazid, 2013. *Pemasaran Jasa Konsep dan Iplementasi*. Ekonisia: Yogyakarta.