

## Pengaruh Perspektif Tarif Berobat, Fasilitas Kesehatan Dan Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD. Gambiran Kediri Kota Kediri

Farra Kharisma Rinta  
Universitas Islam Kadiri

**Abstract.** Study aims to determine the effect between the variables perspective of treatment rates (X1) health facilities (X2) and service standards (X3) on patient satisfaction (Y) at Gambiran Hospital, Kediri City. Type of research. This is quantitative research. The data collection techniques used are primary data and secondary data. Sample selection using purposive sampling method, the number of samples in the study obtained as many as 91 respondents at Gambiran Hospital, Kediri City. This research data was obtained through questionnaires, interviews, and literature studies. The analysis techniques used are Validity Test, Reliability Test, Classic Assumption Test, Multiple linear regression analysis, t test, Classical Assumption Test, Multiple linear regression analysis, Classical Assumption Test Classical Assumption Test, Multiple linear regression analysis, Test t, Test F and Test the coefficient of determination. Determination. From the results conducted in the study, it shows that the variables perspective of treatment rates, health facilities and service standards on patient satisfaction. patient satisfaction at Gambiran Hospital, Kediri City. The results of the study obtained a multiple linear regression equation  $Y = 11.078 + 0.233X1 + 0.426X2 + 0.718X3$  and the results of the t test of the perspective variable of treatment rates partially significant effect on patient satisfaction. Health facilities partially significant effect on patient satisfaction. Service Standards partially significant effect on patient satisfaction. F test results obtained Fcount results with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . From the results of the analysis it can be concluded that the perspective of treatment rates, health facilities and service standards simultaneously and significantly affect patient satisfaction at Gambiran Hospital, Kediri City.

**Keywords:** Gambiran Regional Hospital, Kediri City, patient satisfaction, health facilities

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel perspektif tarif berobat (X1) fasilitas kesehatan (X2) dan standar pelayanan (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) pada RSUD Gambiran Kota Kediri. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pemilihan sampel menggunakan metode purposive sampling, jumlah sampel dalam penelitian diperoleh sebanyak 91 responden pada RSUD Gambiran Kota Kediri. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan studi literatur. Teknik analisis yang digunakan yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis regresi linier berganda, Uji t, Uji F dan Uji koefisien Determinasi. Dari hasil yang dilakukan pada penelitian menunjukkan variabel perspektif tarif berobat, fasilitas kesehatan dan standar pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Gambiran Kota Kediri. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda  $Y = 11,078 + 0,233X1 + 0,426X2 + 0,718X3$  dan hasil Uji t variabel perspektif tarif berobat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Fasilitas kesehatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Standar Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F diperoleh hasil Fhitung dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Perspektif tarif berobat, fasilitas kesehatan dan standar pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Gambiran Kota Kediri.

**Kata kunci:** RSUD Gambiran Kota Kediri, kepuasan pasien, fasilitas kesehatan

## **PENDAHULUAN**

Belakang ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya tarif hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal tersebut menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan atau memperhatikan tarif berobat, fasilitas kesehatan dan standar pelayanan menjadi lebih baik. Rumah sakit sebagai instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Perkembangan teknologi dan tuntutan dunia bisnis, serta kebutuhan tenaga kerja yang memiliki kualitas maksimal sangat berpengaruh (Jatmiko, 2015).

Persaingan dari beberapa rumah sakit tersebut dapat dikatakan berhasil apabila dilihat dari bagaimana perusahaan tersebut membuat konsumennya merasa puas dalam tarif harga, fasilitas yang diberikan dan standar pelayanan yang diberikan. Sehingga pasien dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan mampu meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seserang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang rill/actual dengan kinerja produk yang diharapkan, Sangadji dan Sopiah (2013:180). Mutu atau kualitas ialah kondisi yang berhubungan mengenai produk sehingga dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen dalam membeli produk atau jasa. Dengan memaksimalkan kualitas pada jasa atau produk yang ditawarkan, maka rasa puas yang didapatkan oleh seseorang akan semakin meningkat (Dewi Setia Wardani et al., 2022).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Novitasari et al., (2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta dengan hasil penelitian bahwa Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara simultan terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga

terhadap kepuasan pasien pada Paviliun Kartika RSPAD. Penelitian dari Yesinda dan Murnisari (2018) yang berjudul Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Inap Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar dengan hasil uji f pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien.

RSUD. Gambiran Kota Kediri adalah rumah sakit umum daerah gambiran merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah kota kediri, yang berlokasi di Jl. Kapten Tendean No.16 Kota Kediri. Sesuai dengan observasi yang telah dilakukan peneliti, permasalahan yang dikeluhkan pasien pada RSUD Gambiran Kediri mengenai tarif berobat dalam rumah sakit sangatlah mahal, selanjutnya mengenai fasilitas kesehatan penempatan tidak sesuai dengan pembiayaan atau fasilitas tempat yang diberikan tidak sesuai, faktor terakhir mengenai kualitas pelayanan dalam rumah sakit ini banyak perawat yang kurang ramah terhadap pasien sehingga hal-hal tersebut menyebabkan kepuasan pasien menurun. Berdasarkan latar belakang diatas maka sangatlah jelas bahwa tarif berobat, fasilitas kesehatan dan standar pelayanan sangat berperan aktif terhadap kepuasan pasien ke depannya. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Perspektif Tarif Berobat, Fasilitas Kesehatan dan Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD. Gambiran Kota Kediri”.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh secara parsial antara perspektif tarif berobat terhadap kepuasan pasien, untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh secara parsial antara fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien, untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh secara parsial antara standar pelayanan terhadap kepuasan pasien, dan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh secara simultan antara perspektif tarif berobat, fasilitas kesehatan dan standar pelayanan terhadap kepuasan pasien.

## **TINJAUAN LITERATUR**

Penelitian yang dilakukan oleh Edi Wijaya Kusuma, Sri suryoko, agung budiatmo (2014) dengan judul Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD RAA Soewondo Pati. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa Tarif yang diberikan oleh RSUD RAA Soewondo Pati dapat dipersepsikan murah. Kualitas Pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati dipersepsikan baik. Kepuasan Konsumen Pasien RSUD RAA Soewondo Pati tergolong puas. Variabel Tarif mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Tarif, dan Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen sehingga hipotesis diterima.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Anggraeni, Putu Hari Kurniawan (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. kepuasan pasien. Sedangkan hasil secara simultan kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Jarliyah Harfika, Nadiya Abdullah (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini berimplikasi bahwa pelayanan yang baik kepada pasien akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Fasilitas tersebut dapat dinilai melalui manfaat atau apa yang telah diberikan oleh perusahaan atau alternatif lain yang dirasakan. Apabila fasilitas yang disediakan rumah sakit memadai dan mampu memenuhi keinginan pasien, maka akan berdampak baik bagi kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan.

Penelitian oleh Difa Nurulia Savitri, Wahyu Hidayat, Reni Shinta Dewi (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magerlang (Studi Kasus Pada Pasien

Rawat Inap Non Asuransi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian oleh Aznira Nurul Hidayah, Nurmiati Muchlis, Rasyidin Abdullah (2021) dengan judul Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan dari hasil uji sobel terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel fasilitas kesehatan sebesar  $t$  hitung 3,984 > 1,987 dan motivasi kerja  $t$  hitung sebesar 3,011 > 1,987 terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan, terdapat pengaruh signifikan variabel fasilitas kesehatan  $0,000 < 0,005$  terhadap kepuasan tidak ada pengaruh yang signifikan variabel motivasi kerja  $0,155 > 0,000$  terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh signifikan variabel fasilitas kesehatan  $0,000 < 0,005$  dan variabel motivasi kerja  $0,001 < 0,005$  terhadap kualitas pelayanan, dan terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan  $0,000 < 0,005$  terhadap kepuasan pasien.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Gambiran Kota Kediri yang beralamat di Jl. Kaptan Tendean No.16 Kota Kediri. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien RSUD Gambiran Kota Kediri sebanyak 1000 pasien pada bulan Januari s/d Maret 2023 dengan sampel penelitian ialah pasien RSUD Gambiran Kota Kediri. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Kriteria yang digunakan peneliti adalah pasien yang pernah berobat di RSUD Gambiran lebih dari 2 kali. Untuk menentukan dan mengetahui jumlah sampel yang diambil, peneliti menggunakan rumus Slovin.

Terdapat dua jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini, yakni data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan secara langsung dari responden yang dituju melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data dari obyek penelitian bisa melalui jurnal, bukti tulisan (dokumentasi) atau juga bisa dari instansi yang terkait dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti ialah observasi, wawancara (*interview*), dokumentasi, pustaka/literatur, dan kuesioner. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan ke RSUD Gambiran Kota Kediri. Teknik wawancara pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang bersifat primer. Dokumentasi digunakan sebagai catatan jejak yang dilakukan saat penelitian. Teknik pengumpulan data juga dilakukan dengan membaca buku-buku dan literature serta artikel/tulisan yang relevan untuk mendukung penelitian ini. Pada penelitian ini kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer. Untuk teknik kuesioner pada penelitian ini, dalam mendapatkan jawaban pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner oleh para responden digunakan *skala Likert*.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang dalam penelitian ini diukur menggunakan *Pearson Correlation*. Sedangkan uji reliabilitas berfungsi sebagai alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas ini diolah menggunakan *software SPSS 25.0 for Windows*.

Pada penelitian dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linieritas. Uji normalitas data dilakukan dengan *uji Kolmogorov-Smirnov* yang bertujuan untuk menyatakan bahwa data yang diperoleh terdistribusi normal atau tidak. Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*) dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Model yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas, yaitu *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda. Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dapat dilihat melalui pendekatan Glejser antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya. uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Data yang baik seharusnya memiliki hubungan linier antara variabel dependen dan variabel independen.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beberapa variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) . Persamaan regresi berganda yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan : Y = Kepuasan Pasien       $X_1$  = Tarif Berobat

$X_2$  = Fasilitas Kesehatan       $X_3$  = Standar Pelayanan

$e$  = Standar error       $a$  = Bilangan Konstanta

$b_1$   $b_2$   $b_3$  = koefisien regresi untuk masing-masing variabel independent.

Selanjutnya dilakukan Uji t untuk menguji pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan untuk membandingkan t hitung dengan t tabel, jika signifikan  $>0,05$  artinya variabel *independen* secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel *dependen*, jika signifikan  $<0,05$  artinya variabel *independen* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependen*. Uji Simultan (Uji f) “bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan variabel-variabel independen terhadap variabel terikat”. Apabila nilai sig hasil uji F  $<$  dari 0,05 sehingga dapat dikatakan hasil Uji F diterima. Uji Koefisien Determinasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat secara simultan dengan nilai  $0 < R^2 < 1$ . Apabila nilai  $R^2$  yang kecil berarti bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya, nilai  $R^2$  yang hampir mendekati satu berarti bahwa variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen.

## RESULTS

### Gambaran Umum Perusahaan

RSUD Gambiran Kota Kediri adalah rumah sakit umum daerah gambiran merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah kota kediri, yang berlokasi di Jl. Kapten Tendean No.16 Kota Kediri. RSUD Gambiran Kota Kediri merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kota Kediri yang dirintis mulai tahun 1875. Pada tahun 2019 RSUD Gambiran telah lulus akreditasi dengan PARIPURNA yang dilakukan penilaian Survei Akreditasi SNARS versi 1 Nomor: KARS-SERT/1077/X/2019 oleh KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) dengan 12 standar pelayanan.

### Gambaran Umum Responden

Penelitian ini menggunakan sampel dengan jumlah 91 responden yang diambil dari konsumen RSUD Gambiran Kota Kediri. Berdasarkan kuesioner yang telah diisi maka diperoleh profil responden berdasarkan jenis kelamin dan usia sebagai berikut:

1. Jenis responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa 47 orang (51,6%) berjenis kelamin laki-laki dan 44 orang (48,4%) berjenis kelamin perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas berjenis kelamin laki-laki.

2. Jenis responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil penelitian jumlah responden berdasarkan usia diketahui bahwa 38 orang (41,7%) berusia 18 – 30 tahun, 41 orang (45,1%) berusia 31 – 40 tahun, 12 orang (13,2%) berusia > 41 tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 31 – 40 tahun.

### **Uji Kualitas Data**

#### *Uji Validitas*

Berdasarkan hasil pengujian validitas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan variabel perspektif tariff berobat, fasilitas kesehatan, standar pelayanan, dan kepuasan pasien mempunyai nilai Sig dibawah 0,05 sehingga semuanya dikatakan valid.

#### *Uji Reliabilitas*

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dapat disimpulkan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel. Nilai *Cronbach's alpha* untuk variabel perspektif tarif berobat yaitu 0,722, variabel fasilitas kesehatan yaitu 0,721, variabel standar pelayanan yaitu 0,771, dan variabel kepuasan pasien yaitu 0,694. Nilai *Cronbach's alpha* untuk semua variabel adalah lebih besar dari 0,60 yang menunjukkan dapat diterimanya reliabilitas.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### *Uji normalitas*

Berdasarkan hasil pengujian normalitas dapat diketahui nilai signifikansi dari *One Sample Kolmogorov-Sminov Test* untuk semua variabel adalah lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal.

#### *Uji Multikolinearitas*

Berdasarkan hasil pengujian multikolineritas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance untuk variabel perspektif tariff berobat adalah .267, variabel fasilitas kesehatan .223, variabel standar pelayanan .247, Nilai Tolerance untuk semua variabel lebih besar

dari 0,10 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara perspektif tariff berobat, fasilitas kesehatan, dan standar pelayanan.

#### *Uji Heteroskedastisitas*

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dapat diketahui nilai signifikansi untuk variabel perspektif tarif berobat adalah 0,059, variabel fasilitas kesehatan adalah 0,152, dan variabel standar pelayanan adalah 0,171. Nilai signifikansi atau Sig untuk ketiga variabel lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### *Uji Linieritas*

Berdasarkan hasil uji linieritas dapat diketahui nilai signifikansi untuk variabel perspektif tarif berobat adalah 0,059, variabel fasilitas kesehatan 0,708, dan variabel standar pelayanan 0,100. Nilai signifikansi dari semua variabel lebih besar dari 0,05 sehingga dapat diartikan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linier (garis lurus).

#### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 11,078 + 0,233X_1 + 0,426X_2 + 0,718X_3 + e$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai Constant ( ) = 11,078

Artinya apabila tidak ada pengaruh antara variabel perspektif tarif berobat (X1), fasilitas kesehatan (X2), dan standar pelayanan (X3) nilainya tetap maka, kepuasan pasien (Y) memiliki nilai sebesar 11,078.

2. Regresi perspektif tarif berobat (b1) = 0,233

Artinya apabila terjadi peningkatan variabel perspektif tarif berobat (X1) sebesar 1 satuan sedangkan variabel dependen lain tetap, maka variabel kepuasan pasien (Y) naik sebesar 0,233.

3. Regresi fasilitas (b2) = 0,426

Artinya apabila terjadi peningkatan variabel fasilitas (X2) sebesar 1 satuan sedangkan variabel dependen lain tetap, maka variabel kepuasan pasien (Y) naik sebesar 0,426.

4. Regresi standar pelayanan ( $b_3$ ) = 0,718

Artinya apabila terjadi peningkatan variabel standar pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 1 satuan sedangkan variabel dependen lain tetap, maka variabel kepuasan pasien ( $Y$ ) naik sebesar 0,718.

### **Hasil Pengujian Hipotesis**

#### *Uji Parsial (Uji t)*

1. Nilai signifikansi variabel Perspektif tarif berobat ( $X_1$ ) adalah 0.022 dimana nilai tersebut  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel Perspektif tarif berobat ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pasien.
2. Nilai signifikansi variabel fasilitas ( $X_2$ ) adalah 0.002 dimana nilai tersebut  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien.
3. Nilai signifikansi variabel standar pelayanan ( $X_3$ ) adalah 0.000 dimana nilai tersebut  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel standar pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pasien.

#### *Uji Simultan (Uji F)*

Berdasarkan hasil uji simultan diperoleh nilai signifikansi F sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa Perspektif tarif berobat ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ), dan Standar pelayanan ( $X_3$ ) secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien.

### **Koefisien Determinasi**

Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,888 dan *nilai Adjusted R Square* sebesar 0,884. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Perspektif tarif berobat ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), standar pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pasien sebesar 88,8% dan sisanya 11,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### **Interpretasi**

1. Hasil dari uji t antara variabel perspektif tarif berobat terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,022 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian hipotesis ke 1 yang berbunyi terdapat pengaruh perspektif tarif berobat terhadap kepuasan pasien pada RSUD Gambiran Kota Kediri.

2. Hasil dari uji t antara variabel fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian hipotesis ke 2 yang berbunyi terdapat pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Gambiran Kota Kediri.
3. Hasil dari uji t antara variabel standar pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian hipotesis ke 3 yang berbunyi terdapat pengaruh standart terhadap kepuasan pasien pada RSUD Gambiran Kota Kediri.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Bersadarkan uraian dan analisis yang telah dilakukan, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara parsial positif dan signifikan antara perspektif tarif berobat terhadap kepuasan pasien dengan hasil uji t sebesar  $0,022 < 0,05$ .
2. Terdapat pengaruh secara parsial positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien dengan hasil uji t sebesar  $0,002 < 0,05$ .
3. Terdapat pengaruh secara parsial positif dan signifikan antara standar pelayanan terhadap kepuasan pasien.
4. Terdapat pengaruh secara simultan positif dan signifikan antara perspektif tarif berobat, fasilitas, dan standar pelayanan terhadap kepuasan pasien.

### **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan dan pembahasan dari penelitian ini, saran yang dapat diberikan agar mendapatkan hasil yang lebih baik untuk peneliti selanjutnya di masa yang akan datang, yaitu:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Perlu adanya penelitian lanjutan terhadap faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien lain yang belum dilakukan pada penelitian ini. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan tidak hanya meneliti mengenai variabel perspektif tarif berobat, fasilitas, dan standar pelayanan. Hal ini dikarenakan masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

## 2. Bagi Perusahaan

Pemimpin harus memperbaiki kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

## REFERENSI

- Anggraeni, D. and Kurniawan, P. H. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam', *Scientia Journal : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2), pp. 1–8.
- Dewi Setia Wardani, Diana Ambarwati, & Udik Jatmiko. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Roti Dian Jaya Nganjuk. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis*, 1(3), 77–83. <https://doi.org/10.51903/jimeb.v1i3.410>
- Edi Wijaya Kusuma<sup>1</sup>, Sri Suryoko<sup>2</sup>, A. B. (2018) 'PENDAHULUAN Rumah Sakit Umum Daerah ( RSUD ) RAA . Soewondo Pati merupakan rumah sakit yang juga bertujuan mendapatkan keuntungan . Pendapatan rumah sakit terbesar adalah dari hasil rawat pasien , yang sekaligus menjadi tolok ukur keberhasilan program pem', *Ilmu Admisnistrasi Bisnis Undip*, 5(024), pp. 34–41.
- Harfika, J. and Abdullah, N. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya', *Balance*, XIV(1), pp. 44–56
- Jatmiko, U. (2015). Pengaruh kompetensi pembelajaran dosen dan kualitas pelayanan karyawan terhadap minat belajar mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri. *Jurnal Revitalisasi*, 04(2), 86–100. <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/Revitalisasi/article/view/776%0Ahttps://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/Revitalisasi/article/download/776/611>
- Novitasari, Mita, Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., M. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta." *Jurnal Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, hal. 1-18. <http://repository.stei.ac.id/2864/>
- Nurul Hidayah, Nurmiati, R. (2021) 'Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Di Rsud Haji', *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) P-ISSN:*, 2(1), pp. 55–68.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Santa Yesinda, I., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 206–214.
- Savitri, D., Hidayat, W. and Dewi, R. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Non Asuransi)', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), pp. 325–331.