

**ANALISIS MUTU LAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(STUDI PADAPUSKESMAS MOTOLING KABUPATEN MINAHASA SELATAN)**

Oleh:
RandyPelle

Fakultas Ekonomidan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado
e-mail: randycr07@yahoo.com

ABSTRAK

Kesadaran masyarakat yang semakin meningkat terhadap perhatian akan pentingnya kesehatan, menempatkan pelayanan kesehatan, yang berkualitas menjadi sesuatu hal yang sangat dibutuhkan, di samping itu beberapa pelayanan kesehatan tertentu relatif cukup mahal. Fasilitas pendukung layanan kesehatan yang memadai juga turut mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu layanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Teknik analisis yang digunakan regresi linier berganda. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah *simple random sampling*, dengan jumlah sampel 100 yang diambil dari keseluruhan populasi 27.529. Hasil penelitian ini menunjukkan mutu layanan, harga dan fasilitas secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien pada Puskesmas Motoling kabupaten Minahasa Selatan baik secara simultan maupun parsial. Pimpinan Puskesmas Motoling harus menciptakan hubungan kerja yang lebih baik di antara karyawan dokter atau paramedis maupun pasien sehingga pelayanan kesehatan secara keseluruhan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Katakunci: *kualitas layanan, harga, fasilitas, kepuasan pasien*

ABSTRACT

The increasing awareness of the people concerning the importance of being healthy places qualified health service as an important issue urgently needed by the people, besides some health services are relatively expensive. Moreover, available facilities also support the success of health service for the patients. The research aimed to analyze the influence of quality service, price and facilities on the satisfaction of the patient. The analysis technique used was the multiple linear regression. The technique used in collecting data was simple random sampling, with the amount of 100 samples drawn from the population consisting of 27,529 patients. The result showed that quality service, price, facilities significantly influenced the patients' satisfaction at public health Center Motoling South Minahasa Regency simultaneously and partially. Head of the Motoling Public Health Center should create a better and favorable working relation among employees, paramedics, and patients, so that the health service, overall, could increase the satisfaction of the patients.

Keywords: *services quality, price, facilities, satisfaction.*

PENDAHULUAN

LatarBelakang

Perkembangan zaman, yang semakin maju menyebabkan kebutuhan manusia pun terus berkembang. Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mutu layanan. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Jika seseorang tidak sehat maka aktifitas sehari-hari tidak dapat berjalan dengan baik. Meningkatnya kondisi sosialekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital.

Masyarakat pun sekarang mulai menyadari betapa berharganya kesehatan karena mengetahui biaya beberapa layanan jasa kesehatan cukup mahal, apalagi sekarang banyak bermunculan jenis penyakit baru yang mengancam kesehatan masyarakat. Kesadaran masyarakat yang semakin meningkat terhadap pentingnya arti kesehatan, maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan.

Tumbuh suburnya tempat-tempat penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, balai pengobatan, dll, merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Puskesmas Motoling merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang beradanya di daerah Motoling, membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu *stand by* di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien. Bila penyakitnya memerlukan penanganan medis dengan segera, maka seseorang mau tidak mau akan mendatangi tempat-tempat pelayanan kesehatan atau dengan memanggil dokter datang ke rumah untuk mendapatkan penanganan medis secepatnya. Fasilitas tersebut diberikan Puskesmas Motoling kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa layanan kesehatan dengan segera. Puskesmas Motoling sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan tidak terlepas dari persaingan dengan sesama penyedia jasa pelayanan kesehatan lainnya yang semakin hari semakin bertambah.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh mutu layanan, harga, fasilitas terhadap kepuasan pasien
2. Menganalisis pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien
3. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pasien
4. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien

TINJAUAN PUSTAKA

Mutu Layanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh Zeithaml, et al (1998: 25). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan Tjiptono (2006: 25). Kotler dan Keller (2007: 25) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Harga

Kotler dan Armstrong (2001: 17) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jumlah dari nilai yang di tukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk tersebut, sementara menurut Dharmestadan Irawan (2005: 17) harga adalah sejumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang di butuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayannya.

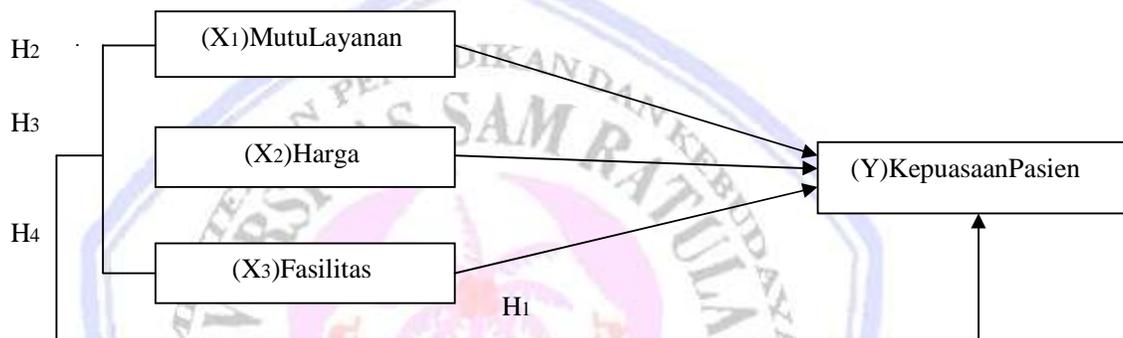
Fasilitas

Youti(1997:12)fasilitasadalahsegalasesuatuba ikbendamaupunjasayangmenyertaipelelayananyang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dag ang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat jug a diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedi a di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal aga r konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas.Fasilitasmerupakanfaktorpenunjangutamada lamkegiatanseuatuproduk.

KepuasanPasien

Kotler (2001 : 29) mengatakan bahwa kepuasan konsum en adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapanmutulayananaakanmerasapuasdansebalikn yabilakerjajidaksesuaiharapanmakaakankece wa..

KerangkaKonseptualPenelitian



Gambar1.KerangkaBerpikirPenelitian

Hipotesis

Hipotesisyangdiajukandalampenelitianiniadalah didugabahwa:

1. Mutu layanan, harga, fasilitas secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Motoling
2. Mutu layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Motoling.
3. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Motoling.
4. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Motoling.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survey, Dengan menggunakan 3 variabel yaitu, mutu layanan, harga, fasilitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui i dan membuktikan pengaruh Mutu Layanan, Harga dan Fasilitas sebagai variabel bebas (independen) terhadap Kepuasan Pasien sebagai variabel terikat (dependen).

Prosedur Penelitian

Penulis melakukan kajian awal dengan melakukan studi literatur baik studi kepustakaan maupun membaca melalui internet, kemudian melakukan pengidentifikasian tentang masalah, merumuskannya, menetapkan tujuan/ manfaat penelitian, kemudian mem batasi masalah ke lingkup yang disesuaikan dengan penelitian saat ini. merancang dan mempersiapkan su rva pada objek penelitian yang telah ditentukan, kemudian melakukan pengumpulan data baik primer maupun sekunder. Tahap selanjutnya yaitu pengolahan data, membahasnya kemudian menarik kesimpulan dan memberikan saran-sarunguna melengkapipenelitian.

Metode Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data baik sumber data tertulis maupun tidak tertulis dengan cara kuesioner, yang berisi sejumlah pertanyaan secara tertulis yang ada kaitannya dengan masalah yang sedang diteliti.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 27,529 Pasien Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Peneliti biasanya melakukan seleksi terhadap bagian elemen-elemen populasi dengan harapan hasil seleksi tersebut dapat merefleksikan seluruh karakteristik yang ada Sanusi (2011: 87). Sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling dengan jumlah sampel 100. Teknik ini merupakan cara pengambilan sampel tanpa memilih-milih individu yang akan dijadikan anggotasampel.

Definisi dan Pengukuran variabel

Variabel Mutu Layanan (X_1)

Kotler dan Keller (2007: 25) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulansuatu pelayanan.

Variabel Harga (X_2)

Swastha dan Irawan (2005: 42), harga dapat diartikan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan jumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan.

Variabel Fasilitas (X_3)

Menurut Youti (1997: 12) fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri.

Kepuasan Pasien (Y)

Kotler (200 : 13) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan bandingkan dengan harapannya.

Metode Analisis

Uji Asumsi Klasik:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Kita dapat melihat adanya normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Distribusi normal membentuk suatu garis lurus diagonal, dan ploting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sebenarnya akan mengikuti garis normalnya Ghazali (2005 : 45). Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan antara lain Ghazali (2005:46).

- 1) Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data (titik) menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem Multikolinieritas. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi digunakan matrik korelasi variabel-variabel bebas, dan melihat nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan perhitungan bantuan program SPSS versi 16 for Windows.

Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan memperhatikan nilai matrik korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*-nya. Jika dari matrik korelasi antar variabel bebas ada korelasi cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya problem multikolinearitas, dan sebaliknya. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya problem multikolinearitas adalah *Tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai *VIF* > 10 (Ghozali, 2005:47).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varians tersebut menunjukkan pola tetap, maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik *Scatterplot*. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005:47). Dasar analisis:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang dapat membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Persamaan regresi linier berganda menurut Sugiyono dan Wibowo (2004:347) adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = variabel Kepuasan Pasien.

a = konstanta regresi berganda.

X₁ = variabel Mutu Layanan.

X₂ = variabel Harga

X₃ = variabel Fasilitas

- b₁, b₂, b₃ = koefisien regresi dari setiap variabel independen.
- e = error (variabel bebas lain di luar model regresi).

Pengujian Hipotesis

Uji Simultan (F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali (2005 : 49). Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. H₀: β₁ = β₂ = 0, artinya variabel bebas secara simultan (bersama-sama) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. H₁: β₁ ≠ β₂ ≠ 0, artinya variabel bebas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005:84), yaitu dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} : Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Uji Parsial (t)

Signifikansi dari hasil penelitian dapat diketahui dengan melakukan uji t (Uji Parsial). Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2005:84). Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. $H_0: \beta_i = 0, i=1,2,3$, artinya variabel bebas secara sendiri-sendiri tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat
2. $H_1: \beta_i \neq 0, i=1,2,3$, artinya variabel bebas secara sendiri-sendiri berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar Pengambilan Keputusan (Ghozali, 2005:86)

- 1) Dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} ($\alpha=5\%$)
 - a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
 - b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- 2) Dengan menggunakan angkaprobabilitas signifikansi.
 - a. Jika nilai signifikansinya $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
 - b. Jika nilai signifikansinya $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtut (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2005:86). Besarnya variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *adjusted r square* (R^2). Nilai *adjusted R^2* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS

Hasil Analisis

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

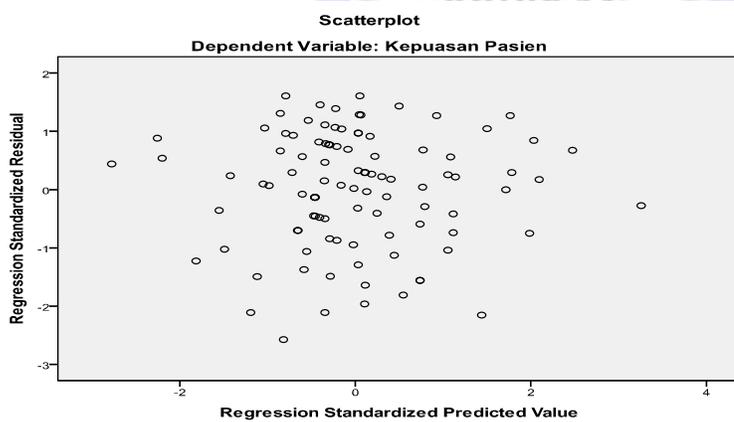
Berdasarkan hasil *Collinearity Statistics* dapat dilihat pada output *coefficient model*, dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas jika nilai VIF < 10 . Hasil perhitungan menghasilkan nilai VIF untuk Mutu Layanan (X_1), Harga (X_2) dan Fasilitas (X_3) < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi pengaruh Mutu Layanan (X_1), Harga (X_2) dan Fasilitas (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan di atas. Tabel 1. Uji Multikolinearitas, Coefficients^a Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel1.UjiMultikolinearitas,Coefficients^a

Model	CollinearityStatistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Mutulayanan	.988	1.012
Harga	.962	1.040
Fasilitas	.953	1.049

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 Sumber: Hasil Olahan Data 2012

2. Uji Heterokedastisitas

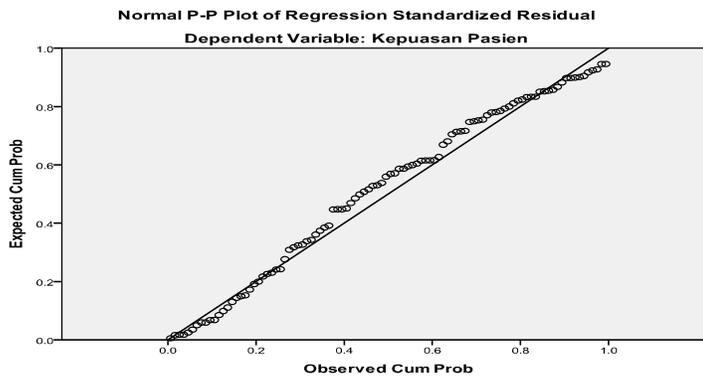


Sumber: Hasil Olahan Data 2012

Gambar2.Scatterplot

Gambar2, diatas grafik Scatterplot yang ditampilkan untuk uji heterokedastisitas menampilkan titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas terbentuk serta dalam penyebaran titik-titik tersebut menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y. Hasil tersebut mengidentifikasi tidak terjadinya heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi Mutu Layanan (X_1), Harga (X_2) dan Fasilitas (X_3) layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

3. UjiNormalitas



Sumber:HasilOlahanData2012

Gambar3.NormalP-PPlotOfRegressionResidual

Gambar 3, diatas menunjukkan bahwa grafik Normal *P-P of Regression Standardized Residual* menggambarkan penyebaran data di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut, maka model regresi pengaruh Mutu Layanan (X_1), Harga (X_2) dan Fasilitas (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (coefficients^a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.360	1.001		2.358	.020
Mutu Layanan	.227	.096	.227	2.372	.020
Harga	.461	.194	.230	2.377	.019
Fasilitas	-.387	.160	-.236	-2.422	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 Sumber: Output SPSS 19.0, 2012.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, maka didapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2.360 + 0.227X_1 + 0.461X_2 - 0.387X_3 + e$$

Model regresi $Y = 2.360 + 0.227X_1 + 0.461X_2 - 0.387X_3 + e$ menggambarkan bahwa variabel bebas (independen) Mutu Layanan (X_1), Harga (X_2) dan Fasilitas (X_3) dalam model regresi tersebut dapat dinyatakan jika satu variabel independen berubah sebesar 1 (satu) dan lainnya konstan, maka perubahan variabel terikat (dependen) Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan adalah sebesar nilai koefisien (b) dari nilai variabel independen tersebut.

Konstanta (α) sebesar 2.360 memberikan pengertian bahwa jika Mutu Layanan (X_1), Harga (X_2) dan Fasilitas (X_3) bertambah satu skala akan meningkatkan besarnya Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan sebesar 2.360 satuan.

Jika nilai b_1 yang merupakan koefisien korelasi dari Mutu Layanan (X_1) sebesar 0.227 mempunyai arti bahwa jika variabel Mutu Layanan (X_1) bertambah 1 satuan, maka Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan juga akan mengalami kenaikan sebesar 0.227 satuan dengan asumsi variabel lain tetap konstan.

Jika nilai b_2 yang merupakan koefisien korelasi dari Harga (X_2) sebesar 0.461 mempunyai arti bahwa jika variabel Harga (X_2) bertambah 1 satuan, maka Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan juga akan mengalami kenaikan sebesar 0.461 satuan dengan asumsi variabel lain tetap konstan.

Jika nilai b_3 yang merupakan koefisien korelasi dari Fasilitas (X_3) sebesar -0.387 mempunyai arti bahwa jika variabel Fasilitas (X_3) bertambah 1 satuan, maka Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan juga akan mengalami penurunan sebesar 0.387 satuan dengan asumsi variabel lain tetap konstan.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa setiap kali terjadi perubahan Faktor Mutu Layanan (X_1), Harga (X_2) dan Fasilitas (X_3) maka akan mempengaruhi Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil Uji F

Hasil analisis regresi menggunakan SPSS 19.0 didapatkan $F_{hitung} = 4,901 > F_{tabel} = 2,07$ dengan tingkat signifikan $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti bahwa Mutu Layanan (X_1), Harga (X_2) dan Fasilitas (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

Hasil Uji t

Analisis ini menguji apakah Mutu Layanan (X_1), Harga (X_2) dan Fasilitas (X_3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Dari hasil uji t pada tabel di atas dapat dilihat bahwa Mutu Layanan (X_1) $t_{hitung} = 2,372 > t_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan menolak H_0 atau Mutu Layanan (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

Hasil uji t pada tabel di atas dapat dilihat bahwa Harga (X_2) $t_{hitung} = 2,377 > t_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan menolak H_0 atau Harga (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Dari hasil uji t pada tabel di atas dapat dilihat bahwa Fasilitas (X_3) $t_{hitung} = 2,422 > t_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan menolak H_0 atau Fasilitas (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

Pembahasan

Mutu Layanan, Harga dan Fasilitas mempunyai hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan dari nilai R dan R^2 yang menggambarkan bahwa Mutu Layanan, Harga dan Fasilitas mempunyai pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan dengan nilai kontribusi pengaruh Mutu Layanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan sebesar 83.3%.

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa Mutu Layanan, Harga dan Fasilitas berpengaruh secara signifikan baik parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Hal ini terbukti dengan nilai kepercayaan terhadap model regresi ini melebihi 95% dengan kemungkinan perhitungan prediksi regresi ini melampaui kesalahan kurang dari 5%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widitomo (2009) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Keluarga Miskin (Studi pada RSUD kota

Semarang). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Taufik ini mengungkapkan bahwa hubungan yang signifikan dan positif antara Kualitas layanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini pun menghasilkan hubungan yang signifikan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Hal ini terjadi karena Pasien di Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan kurang merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Persepsi pasien mengenai fasilitas pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan kurang baik karena mungkin pasien masih merasa kurang dengan fasilitas yang ada.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Widayawati (2008) dengan judul penelitian tentang Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Telepon Flexi, didapati bahwa setiap variabel independen yaitu Persepsi harga, persepsi kualitas layanan, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kecuali persepsi harga. Sedangkan dalam penelitian ini harga mempunyai hubungan yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu layanan, harga dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.
2. Mutu Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.
3. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.
4. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

Saran

Penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Mutu Layanan, Harga dan Fasilitas memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan maka pihak pimpinan Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan sebaiknya menciptakan hubungan kerja yang baik antara Pegawai dan Paramedis dengan Pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan, sehingga pasien dapat merasa puas dengan Mutu Layanan, Harga dan Fasilitas yang berada di Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.
2. Hasil penelitian dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen pelayanan kesehatan pada puskesmas-puskesmas, dalam hal mutu layanan, harga, dan Fasilitas.
3. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel mutu layanan, harga, fasilitas, sedangkan faktor-faktor lain yang juga diduga berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien belum diteliti sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat membahas faktor-faktor lain tersebut untuk diteliti lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmesta B. Swasthadan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern. Edisi 2*, Liberty. Yogyakarta.
- Ghosali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran jilid 2 edisi 8*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller 2007. *Manajemen Pemasaran jilid 2. edisi 12*. Indeks. Jakarta
- Sugiyono dan Eri Wibowo. 2004. *Statistic Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS*. Alfabeta. Bandung.
- Sanusi, Ahmad, 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Pemasaran Jasa. Bayumedia. Malang*.
- Widyawati, Fransisca, 2008. *Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom Flexi*. Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.
- Widitomo, Taufik. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien*. Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.
- Youti, Oka, 1997. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.
- Zeithaml, A. Valari, Leonard Barry, James Prasuraman, 1998. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap*. Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.

FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS