

**PENGARUH WAKTU TUNGGU YANG SINGKAT, KETERJANGKAUAN HARGA,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI
CDC****Giovanni Adrian Santoso, Innocentius Bernarto**

Universitas Pelita Harapan, Jakarta

ARTICLE INFO**Keywords:** *Short waiting time, Price affordability, Service quality, Patient satisfaction***Kata Kunci:** Waktu tunggu yang singkat, Keterjangkauan harga, Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien

Corresponding author:

Giovanni Adrian Santoso
*giovanniadrian95@gmail.com***Abstract:** *This study aims to determine the effect of the variable waiting time, price affordability, and service quality on patient satisfaction at CDC Dental Clinic. This research model was tested on a population of patients who came to the CDC dental clinic in Surakarta. Data was collected using purposive sampling technique and obtained a total sample of 171 people who were willing to fill out a questionnaire when they came to the clinic. The questionnaire was filled out via google form application using Likert scale of 1 – 5. The research data was analyzed using PLS-SEM method. The results of this study indicate that; (1) there is a significant positive effect between waiting time and patient satisfaction at the CDC dental clinic, (2) there is a significant positive effect between price affordability and patient satisfaction at the CDC dental clinic, (3) there is a significant positive effect between service quality and patient satisfaction at the CDC dental clinic. This finding has useful implications for managerial application in the clinic.***Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan dari variabel waktu tunggu yang singkat, keterjangkauan harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik gigi CDC. Model penelitian ini diuji pada populasi pasien yang datang ke klinik gigi CDC di Kota Surakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan didapatkan jumlah sampel berjumlah 171 orang yang bersedia mengisi kuesioner saat datang ke klinik. Pengisian kuesioner menggunakan aplikasi *google form* dengan menggunakan skala Likert 1 – 5. Data penelitian kemudian dianalisis menggunakan metode PLS-SEM. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif signifikan antara waktu tunggu yang singkat dengan kepuasan pasien di klinik gigi CDC, (2) terdapat pengaruh positif signifikan antara keterjangkauan harga dengan kepuasan pasien di klinik gigi CDC, (c) terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik gigi CDC. Penemuan ini menunjukkan implikasi yang bermanfaat untuk diaplikasikan ke manajerial klinik.**PENDAHULUAN**

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan dan bagian dari program pelayanan yang perlu untuk diperhatikan. Menurut data dari Riskesdas (2018) prevalensi persoalan kesehatan gigi dan mulut di Indonesia adalah 57,6%. Tingginya prevalensi ini akibat kurangnya edukasi dan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut. Melihat semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan gigi

dan mulut, maka penyedia jasa saling berkompetisi untuk meningkatkan layanan dan jangkauan mereka. Hal ini dijawab dengan semakin banyaknya klinik gigi yang didirikan di berbagai daerah di Indonesia. setiap klinik gigi harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya salah satunya melalui kualitas pelayanannya. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan klinik gigi berpengaruh besar terhadap pemilihan klinik gigi yang ada di daerah tersebut. Selain itu, hubungan yang baik dengan pelanggan harus dijaga sehingga kepercayaan dan kepuasannya tercapai (Adil, Syamsun, & Najib, 2016).

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2010) merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Suatu kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 parameter sesuai derajat kepentingannya yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen/pasien, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi penyedia jasa. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan semakin tinggi (Haryanto & Ollivia, 2011).

Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan pelanggan di banyak industri layanan jasa. Evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan ditentukan oleh seberapa lama mereka menunggu untuk memperoleh layanan. Klinik gigi merupakan salah satu usaha jasa yang mengharuskan pasiennya menunggu untuk memperoleh layanan. Oleh karena itu, waktu tunggu pasien dalam suatu klinik gigi menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan (Bielen & Demoulin, 2007).

Selain mengatasi lama waktu tunggu pasien, klinik gigi juga perlu memikirkan mengenai harga pelayanan yang diberikan. Harga yang ditetapkan haruslah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dan juga dapat diterima oleh pasien. Harga yang terlalu mahal atau tidak sesuai akan membuat pasien berpindah ke klinik gigi lainnya dan juga ekspektasi pasien menjadi semakin tinggi yang akan membuat pasien mudah mengajukan keluhan karena sudah membayar harga yang mahal. Pasien akan lebih mudah kecewa bila ekspektasi mereka dari segi biaya ini tidak terpenuhi. Oleh karena itu, hubungan antara keterjangkauan harga berkaitan dengan kepuasan pasien (Budiarti, 2016).

Klinik gigi Christianie Dental Care (CDC) merupakan klinik gigi swasta yang berdiri sejak tahun 1992 dan terletak di kota Surakarta seluas 350 m². Klinik gigi CDC memiliki 4 orang dokter gigi yang terdiri dari 2 orang dokter gigi spesialis dan 2 orang dokter gigi umum bersama dengan 3 *dental unit*, dan jumlah perawat di klinik tersebut berjumlah 10 orang. Lokasi klinik gigi ini terletak di pinggir jalan raya berdekatan dengan jalan utama di kota Surakarta yaitu jalan Slamet Riyadi dan juga berada di belakang Keraton Mangkunegaran yang merupakan situs budaya.

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Pasien

TAHUN	STANDAR	HASIL SURVEI
2017	≥ 90%	87,00%
2018	≥ 90%	86.00%
2019	≥ 90%	87.30%
2020	≥ 90%	85,70%
2021	≥ 90%	83,50%

Sumber: dokumentasi klinik gigi CDC

Permasalahan kepuasan pasien di klinik gigi CDC dapat dilihat dari tabel 1, didapatkan hasil survei menunjukkan adanya *gap* dimana hasilnya berada dibawah nilai standar yang dipakai sebagai indikator selama tiga tahun terakhir. Melalui data tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan oleh pihak manajemen klinik untuk mengatasi hal tersebut agar standar kepuasan pasien dapat semakin meningkat di atas standar yang ditentukan. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah waktu tunggu yang singkat, keterjangkauan harga yang ditetapkan, dan kualitas pelayanan yang diberikan di klinik. Jika kepuasan pasien rendah, maka dapat berdampak pada turunnya angka visitasi pasien ke klinik dan dapat beralih ke klinik gigi kompetitor.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh waktu tunggu yang singkat, keterjangkauan harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik gigi CDC. Penelitian ini dilakukan di klinik gigi CDC yang berlokasi di Surakarta dengan mengambil tiga variabel independen yaitu waktu tunggu yang singkat, keterjangkauan harga, dan kualitas pelayanan terhadap satu variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Melalui modifikasi dari beberapa penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki perbedaan dari populasi dan sampel yang diambil serta tempat dilaksanakannya. Tujuan penelitian ini dilakukan agar dapat diketahui lebih lanjut mengenai gambaran kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh waktu tunggu yang singkat, keterjangkauan harga, dan kualitas pelayanan di klinik gigi CDC.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepuasan pasien

Kepuasan pasien meliputi perbedaan antara ekspektasi dan hasil yang didapatkan pasien setelah membayar jasa layanan. Dalam hal ini, kesesuaian antara kenyataan dengan harapan pasien menjadi hal yang menentukan. Alternatif yang dipilih konsumen untuk kepuasan setidaknya sama dengan atau melebihi kinerja atau hasil yang diinginkan oleh pasien (Nasution & Roberts, 2004). Kepuasan pelanggan menurut (Kotler & Keller, 2012), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.(ditambahkan)

Waktu tunggu

Waktu tunggu yang lama merupakan masalah yang umum dijumpai di klinik pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu faktor potensial penyebab munculnya ketidakpuasan. Salah satu hal terpenting yang menentukan kepuasan pasien adalah waktu tunggu yang singkat untuk mengakses layanan medis, yang digambarkan oleh cara manajemen klinik mengelola komponen pelayanan yang kompeten dan sesuai harapan pasien. Suatu klinik yang mengabaikan waktu tunggu yang lama dalam pelayanannya, secara keseluruhan kualitas pelayanan klinik tersebut dapat dianggap tidak menunjang profesionalitas dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Bielen & Demoulin, 2007).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Al-Harajin, Al-Subaie, & Elzubair (2019) didapatkan adanya hubungan positif antara durasi waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Selain itu, pernyataan ini juga didukung oleh Camacho, Anderson, Safrit, Jones, & Hoffmann (2006) bahwa semakin singkat waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga pasien cenderung akan kembali ke fasilitas kesehatan tersebut. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Patel & Patel (2017) semakin singkat waktu pasien menunggu untuk mendapat pelayanan maka semakin positif tingkat kepuasan yang dirasakan pasien, hal ini juga didukung oleh Kumari, Idris, Bhushan, Khanna, Agarwal, & Singh (2009). Dengan demikian dapat ditetapkan hipotesis pertama yaitu:

H₁: Waktu tunggu yang singkat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.**Keterjangkauan harga**

Harga dalam arti sempit adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa. Sementara dalam artian yang lebih luas, harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Philip Kotler & Armstrong, 2008). Dalam menentukan harga harus sesuai dengan *service cost*, *competitive cost*, dan *optimum price*. *Service cost* merupakan harga minimum yang paling murah dari suatu jasa. *Competitive prices* merupakan harga bersaing yang paling tinggi dari suatu jasa. *Optimum prices* merupakan harga yang diberikan oleh penyedia jasa dalam cakupan harga diantara yang paling rendah dan paling tinggi (Maulana, 2016).

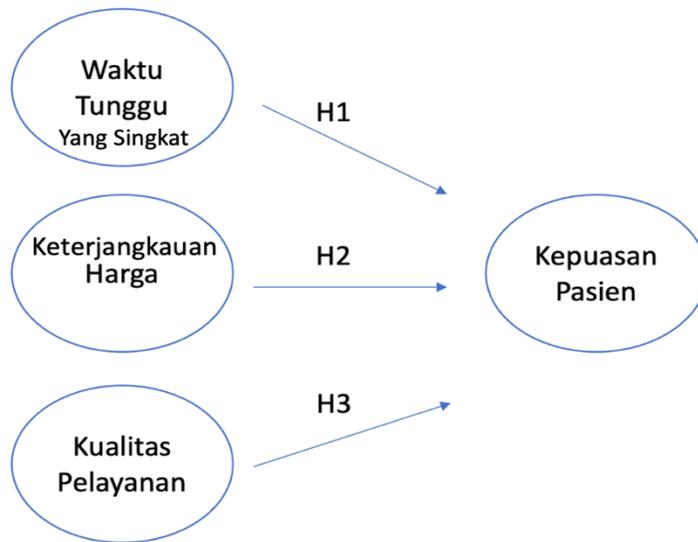
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zarei *et al.* (2015) yang meneliti tentang faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pasien, dimana keterjangkauan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga berjalan selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2016), yang menunjukkan bahwa tingkat harga yang dibayarkan bila semakin terjangkau akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, begitu juga penelitian oleh Safitri, Hidayat & Dewi (2015). Semakin baik persepsi pasien akan harga yang harus dibayarkan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien menjadi semakin positif, hal ini didukung oleh pernyataan Anburi *et al.* (2010). Melalui pernyataan-pernyataan tersebut, maka dapat ditetapkan hipotesis kedua yaitu keterjangkauan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian dapat ditetapkan hipotesis kedua yaitu:

H₂: Keterjangkauan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.**Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling dasar dalam pemasaran suatu jasa yang akan dinikmati oleh konsumen dalam hal ini adalah pasien. Pasien dapat menilai suatu kualitas layanan dengan membandingkan pengalaman dan ekspektasi dengan layanan yang diterima untuk mengetahui bahwa pasien puas atau tidak puas terhadap layanan yang diterima (Ryu & Han, 2010). Indikator kualitas pelayanan terbagi menjadi lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman, Berry, Leonard, & Zeithaml, 1988).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Kim *et al.*, 2017) yang meneliti tentang kualitas pelayanan medis, kepuasan dan loyalitas pasien yang berfokus pada layanan medis berbasis interpersonal dan efektivitas pengobatan, didapatkan pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian oleh Kusumaningtyas (2016), menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Pernyataan mengenai dimensi kualitas pelayanan tersebut juga didukung oleh Naidu (2009) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dan persepsi yang baik akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rehman & Husnain (2018). Maka dapat ditetapkan hipotesis ketiga yaitu :

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.



METODE PENELITIAN

Objek pada penelitian ini sebagai variabel independen atau variabel terikat adalah waktu tunggu yang singkat, keterjangkauan harga, dan kualitas pelayanan. Objek penelitian yang merupakan variabel dependen adalah kepuasan pasien di Klinik Gigi CDC. Tipe penelitian yang dilakukan adalah analisis kuantitatif, dengan pendekatan potong lintang. Unit analisis yang diteliti adalah individual, dengan target populasi yaitu pasien yang berkunjung ke Klinik Gigi CDC sebagai responden selama periode Juli – September 2021. Metode penarikan sampel memakai teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form*. Jumlah sampel minimal yang ditentukan adalah 160 sampel dengan metode *the inverse square root* (Kock & Hadaya, 2018). Jumlah sampel pada penelitian ini didapatkan berjumlah 171 sampel. Item kuesioner pada variabel waktu tunggu yang singkat, keterjangkauan harga, dan kualitas pelayanan, diukur dengan 5 poin skala Likert, yaitu 1= Sangat Tidak Setuju, 2= Tidak Setuju, 3= Netral, 4= Setuju, dan 5= Sangat Setuju. Analisis data dilakukan dengan pendekatan *partial least square - structural equation modeling (PLS - SEM)* dengan bantuan program SmartPls.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Diperoleh sebanyak 171 responden yang bersedia mengisi kuesioner dan merupakan pasien yang datang ke klinik Gigi CDC. Profil responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. Kelompok usia responden tertinggi ada pada kelompok usia 26-30 tahun. Sebagian besar responden sudah menikah dan sekitar 50% diantaranya memiliki status pendidikan terakhir sarjana. Mayoritas responden yang datang ke klinik gigi CDC bekerja sebagai pegawai swasta dan wiraswasta. Jumlah biaya yang harus dibayar oleh mayoritas responden berkisar di harga 500.000 hingga 1.500.000 rupiah. Sebagian besar responden yang datang ke klinik merupakan pasien lama yang telah berobat sebelumnya. Informasi lengkap profil responden dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Profil responden

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
• Laki-laki	80	46.8%
• Perempuan	91	53.2%
Usia		
• 18-25 tahun	33	19.3%
• 26-30 tahun	43	25.1%
• 31-40 tahun	41	24.0%
• 41-50 tahun	41	24.0%
• > 50 tahun	13	7.6%
Pendidikan terakhir		
• SMP	2	1.2%
• SMA	49	28.7%
• Diploma	24	14.0%
• Sarjana	86	50.3%
• Lainnya	10	5.8%
Pekerjaan		
• Pegawai swasta	45	26.3%
• Wiraswasta	44	25.7%
• Profesional	26	15.2%
• PNS/TNI/POLRI	5	2.9%
• Ibu rumah tangga	23	13.5%
• Lainnya	28	16.4%
Status Pernikahan		
• Belum menikah	78	45.6%
• Menikah	88	51.5%
• Janda/ duda	5	2.9%
Jumlah biaya per kali datang ke klinik		
• < 500.000 rupiah	30	17.5%
• 500.000-1.500.000 rupiah	107	62.6%
• > 2.000.000 rupiah	34	19.9%
Jenis visitasi		
• Pasien baru	68	39.8%
• Pasien lama	103	60.2%

Sumber : hasil olah data

Evaluasi model pengukuran (*outer model*)

Model pengukuran atau *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model dalam suatu penelitian. Uji validitas menggunakan perhitungan *outer loading* dan *average variance extracted (AVE)*. Nilai minimal yang ideal dari *outer loading* tiap pertanyaan adalah 0.7 sementara untuk nilai AVE adalah 0.5. Apabila nilai *outer loading* berkisar antara 0.4 hingga 0.7 maka variabel masih dapat digunakan selama nilai AVE lebih besar dari 0.5 (Hair *et al.*, 2014). Pengukuran *discriminant validity* harus memperhatikan korelasi antar konstruk dengan nilai akar dari AVE. Nilai akar dari AVE harus lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk yang dikenal dengan kriteria Fornell-Larcker (Hair *et al.*, 2014). Uji reliabilitas dilakukan dengan menilai *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha* dengan nilai minimal yang harus dipenuhi adalah lebih besar dari 0.7 (Hair *et al.*, 2014).

Tabel 3. Validitas konvergen dan reabilitas

Konstruk dan item	<i>Outer loading</i>
Waktu tunggu yang singkat (<i>AVE</i>= 0,626; <i>CR</i>= 0,866)	
WT1 Waktu tunggu saya di Klinik Gigi CDC saat datang hingga pendaftaran kurang dari 30 menit	0,552
WT2 Waktu tunggu di ruang tunggu Klinik Gigi CDC hingga masuk ke ruang perawatan tidak lebih dari 30 menit	0,873
WT3 Waktu tunggu dari waktu perjanjian (<i>booking time</i>) di Klinik Gigi CDC hingga masuk ke ruang perawatan kurang dari 30 menit	0,842
WT5 Total waktu tunggu yang saya butuhkan di Klinik Gigi CDC kurang lebih sama dengan 30 menit	0,873
Keterjangkauan harga (<i>AVE</i>= 0,557; <i>CR</i>= 0,863)	
P1 Harga di Klinik Gigi CDC terjangkau oleh saya	0,799
P2 Harga yang ditetapkan oleh Klinik Gigi CDC lebih terjangkau dibandingkan klinik gigi lain	0,660
P4 Harga yang dibayarkan sesuai dengan ekspektasi saya	0,771
P5 Harga yang ditetapkan oleh Klinik Gigi CDC sesuai dengan manfaat yang saya terima	0,733
P6 Harga yang ditetapkan oleh Klinik Gigi CDC menjadi alasan untuk berobat kembali	0,763
Kualitas pelayanan dimensi <i>tangible</i> (<i>AVE</i>= 0,580; <i>CR</i>= 0,805)	
KP1 Klinik Gigi CDC memiliki tempat yang bersih, rapi, dan nyaman	0,723
KP2 Klinik Gigi CDC memiliki peralatan kesehatan dengan teknologi yang canggih	0,703
KP3 Klinik Gigi CDC memiliki fasilitas yang lengkap	0,851
Kualitas pelayanan dimensi <i>responsiveness</i> (<i>AVE</i>= 0,553; <i>CR</i>= 0,787)	

KP4	Dokter gigi di Klinik Gigi CDC selalu tanggap terhadap keluhan yang diajukan oleh saya	0,778
KP5	Dokter gigi di Klinik Gigi CDC selalu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0,711
KP6	Dokter gigi di Klinik Gigi CDC selalu siap dalam merespon pertanyaan saya	0,741
Kualitas pelayanan dimensi <i>reliability</i> (AVE= 0,630; CR= 0,773)		
KP7	Klinik Gigi CDC memberikan perhitungan biaya perawatan dengan akurat	0,774
KP9	Dokter gigi di Klinik Gigi CDC memberikan diagnosa yang akurat atas penyakit saya	0,813
Kualitas pelayanan dimensi <i>assurance</i> (AVE= 0,569; CR= 0,798)		
KP10	Saya percaya dengan perawatan yang dilakukan oleh dokter gigi di Klinik Gigi CDC	0,738
KP11	Dokter gigi di Klinik Gigi CDC memiliki pengetahuan yang baik tentang perawatan yang akan dilakukan	0,797
KP12	Dokter gigi di Klinik Gigi CDC mampu menangani permasalahan gigi saya	0,727
Kualitas pelayanan dimensi <i>empathy</i> (AVE= 0,568; CR= 0,797)		
KP13	Dokter gigi di Klinik Gigi CDC selalu memberikan perhatian terhadap pasien	0,716
KP14	Dokter gigi di Klinik Gigi CDC selalu peduli terhadap keluhan pasien	0,755
KP15	Dokter gigi di Klinik Gigi CDC memahami keinginan saya	0,787
Kepuasan pasien (AVE= 0,518; CR= 0,842)		
KPS1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Gigi CDC	0,649
KPS2	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Gigi CDC sesuai atau melebihi ekspektasi saya	0,660
KPS3	Kualitas pelayanan yang diberikan di Klinik Gigi CDC sesuai dengan harga perawatan yang saya bayarkan	0,709
KPS4	Saya merasa puas dengan biaya perawatan yang saya bayarkan di Klinik Gigi CDC	0,815
KPS5	Durasi waktu menunggu di Klinik Gigi CDC sesuai dengan kualitas pelayanan yang saya terima	0,753
Keterangan: AVE= average variance of extracted >0,5; CR=composite reliability >0,7 (Hair et al, 2014).		

Sumber: Hasil olah data

Discriminant validity adalah tingkatan perbedaan suatu indikator dalam mengukur konstruk-konstruk indikator. *Discriminant validity* difungsikan untuk memastikan bahwa setiap indikator pernyataan dari masing-masing variabel memiliki perbedaan satu sama lain (Ghozali, 2008). Pada penelitian ini uji *discriminant validity* yang digunakan adalah Fornell-Larcker. Kriteria penilaian yang digunakan adalah nilai akar kuadrat AVE harus lebih besar dibandingkan nilai korelasi antar konstruk dengan nilai <0.85. Metode terbaru yang juga dapat digunakan untuk mengukur *discriminant validity* yaitu HTMT. Nilai HTMT yang baik adalah <0.9 (Henseler, Ringle, dan Sarstedt, 2014). Pada tabel 4 dapat dilihat hasil pengukuran *discriminant validity* menggunakan metode Fornell-Larcker.

Tabel 4. Validitas diskriminan

	Assurance	Empathy	Harga	Kepuasan_Pasien	Layanan	Reliability	Responsiveness	Tangible	Waktu_Tunggu
Assurance	0,755								
Empathy	0,682	0,754							
Harga	0,198	0,234	0,747						
Kepuasan_Pasien	0,320	0,377	0,713	0,720					
Layanan	0,867	0,841	0,265	0,416	0,609				
Reliability	0,538	0,494	0,345	0,417	0,684	0,794			
Responsiveness	0,601	0,572	0,131	0,286	0,792	0,423	0,744		
Tangible	0,582	0,551	0,197	0,293	0,788	0,439	0,540	0,762	
Waktu_Tunggu	0,046	0,116	0,472	0,462	0,089	0,199	0,015	0,016	0,791

Sumber : Hasil pengolahan data

Evaluasi model struktural (*inner model*)

Evaluasi model struktur digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk. Pada penelitian ini dilihat dari *coefficient determination (R-square)* dan *collinearity*. Pengujian *coefficient determination (R-square)* untuk mengetahui sejauh apa konstruk independen menjelaskan konstruk dependen. Nilai *R-Square* sebesar 0,587 yang menunjukkan kemampuan dari variabel independen yaitu Waktu Tunggu Yang Singkat, Keterjangkauan Harga dan Kualitas Pelayanan menjelaskan variabel Kepuasan Pasien sebesar 58,7% sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,3% adalah variasi dari variabel independen lain yang mempengaruhi Kepuasan Pasien tetapi tidak dimasukkan dalam model.

Multikolinearitas dalam suatu penelitian dapat dilihat menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Hasil pengolahan ditunjukkan dengan tabel 5 dimana nilai VIF untuk 3 variabel independen memiliki nilai VIF < 5 sehingga asumsi tidak ada multikolienaritas pada model SEM-PLS dapat terpenuhi (Eko, 2016). Pada tabel 5 menunjukkan nilai VIF seluruh konstruk <5 yang berarti terbebas dari masalah *collinearity*.

Tabel 5. Variance Inflation Factor (VIF)

Konstruk	Kepuasan pasien
Waktu tunggu yang singkat	1,289
Keterjangkauan harga	1,376
Kualitas pelayanan	1,078

Sumber: Hasil pengolahan data

Pengujian hipotesis dilakukan dalam evaluasi model struktural. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *level of significant* 0,05 dan diuji satu arah atau *one-tailed test*. Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa seluruh hipotesis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang dibuktikan dengan *p value* < 0,05. Selain itu juga dijelaskan *path coefficient* dari ketiga konstruk independen terhadap kepuasan pasien adalah positif sesuai dengan hipotesis. Konstruk independen yang dominan berpengaruh terhadap konstruk kepuasan pasien adalah konstruk keterjangkauan harga dengan nilai *path coefficient* 0,564. Pengaruh dominan kedua adalah konstruk kualitas pelayanan dengan nilai *path coefficient* 0,253 dan yang terakhir adalah waktu tunggu yang singkat dengan nilai *path coefficient* 0,169.

Tabel 6. Nilai *Path coefficient*

Hipotesis	<i>Path Coefficient</i>	P-value	Keputusan
H ₁ Waktu tunggu yang singkat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien	0,169	0,021	Didukung
H ₂ Keterjangkauan Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien	0,564	0,000	Didukung
H ₃ Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien	0,253	0,000	Didukung

Sumber: Hasil pengolahan data

PEMBAHASAN

Hipotesis 1 dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh positif dari waktu tunggu yang singkat terhadap kepuasan pasien di klinik gigi CDC. Dari hasil olahan diperoleh nilai koefisien estimasi sebesar 0,173 yang artinya semakin singkat waktu menunggu pasien (pasien menunggu <30 menit) maka kepuasan pasien semakin meningkat. Dengan nilai p-value dari t statistik sebesar $0,021 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan pengaruh positif dari Waktu Tunggu Yang Singkat terhadap Kepuasan Pasien terbukti signifikan (H_1 didukung). Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Antonides et al., 2002) bahwa semakin singkat waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga pasien cenderung akan kembali ke fasilitas kesehatan tersebut. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Al-Harajin et al., 2019) menunjukkan bahwa pasien puas bila waktu menunggu hingga mendapatkan pelayanan masih dalam kurun waktu 30 menit. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Patel & Patel, 2017) banyak faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien seperti banyaknya pasien yang teregistrasi, waktu pendaftaran, dan hari saat mendaftar, di mana semakin sesuai waktu pasien menunggu untuk mendapat pelayanan maka semakin positif tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Secara keseluruhan, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kumari et al., 2009) bahwa pasien akan merasa puas bila waktu menunggu sejak mendaftar hingga mendapatkan pelayanan kurang dari 30 menit.

Hipotesis 2 dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh positif dari Keterjangkauan harga terhadap Kepuasan Pasien. Dari hasil olahan diperoleh nilai koefisien estimasi sebesar 0,564 yang artinya semakin terjangkau harga yang dibayarkan maka semakin meningkatkan Kepuasan Pasien. Dengan nilai p-value dari t statistik sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan pengaruh positif dari Keterjangkauan harga terhadap Kepuasan Pasien terbukti signifikan (H_2 didukung). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maulana, 2016) yang menunjukkan bahwa tingkat harga yang dibayarkan bila semakin terjangkau memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zarei *et al.* (2015), harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, begitu juga penelitian oleh Safitri *et al.* (2015). Semakin terjangkau harga yang harus dibayarkan oleh pasien akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien menjadi semakin positif, hal ini berjalan selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Anbori *et al.* (2010).

Hipotesis 3 dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh positif dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Dari hasil olahan diperoleh nilai koefisien estimasi sebesar 0,253 yang artinya semakin meningkat persepsi Kualitas Pelayanan (semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan) akan semakin meningkatkan Kepuasan Pasien. Dengan nilai p-value dari t statistik sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan pengaruh positif dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien terbukti signifikan (H_3 didukung). Pernyataan

tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kim et al., 2017), dimana kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian oleh (Kusumaningtyas, 2016), menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Pernyataan mengenai dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible, reliability, responsiveness, dan empathy* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Naidu (2009) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan persepsi yang baik akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rehman & Husnain (2018).

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang telah dipaparkan. Setelah melakukan distribusi kuesioner melalui *google form* terhadap pasien di Klinik Gigi CDC dan dilakukan analisa data menggunakan PLS-SEM, maka dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini, yaitu:

1. Waktu tunggu yang singkat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi CDC yang ditunjukkan oleh nilai *path coefficient* 0.169 dan *p-value* 0.021
2. Keterjangkauan Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi CDC yang ditunjukkan oleh nilai *path coefficient* 0.564 dan *p-value* 0.000
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi CDC yang ditunjukkan oleh nilai *path coefficient* 0.253 dan *p-value* 0.000

KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN BERIKUTNYA

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa keterbatasan yang diharapkan di penelitian yang akan datang dapat lebih baik. Pada penelitian ini terdapat dua item pertanyaan yang tidak dipakai karena dianggap tidak valid, penyebabnya bisa karena jawaban responden yang kurang memahami makna dari pertanyaan yang disampaikan dalam kuesioner. Pada penelitian berikutnya dapat menggunakan kata-kata yang lebih mudah dipahami oleh responden dari berbagai usia. Selain itu, sampel pada penelitian ini hanya berasal dari satu klinik gigi saja sehingga kurang mewakili hasil secara keseluruhan. Saran yang dapat diberikan untuk penelitian berikutnya adalah dengan menambahkan jumlah sampel dari beberapa klinik gigi setempat sehingga hasil yang didapatkan lebih luas dan mewakili daerah tersebut.

Pada penelitian ini nilai *R square* yang dihasilkan yaitu 0.587 yang menunjukkan kemampuan dari variabel independen yang diteliti yaitu Waktu Tunggu Yang Singkat, Keterjangkauan Harga dan Kualitas Pelayanan menjelaskan variabel Kepuasan Pasien sebesar 58,7% sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,3% adalah variasi dari variabel independen lain yang mempengaruhi Kepuasan Pasien tetapi tidak dimasukkan dalam model. Saran yang dapat diberikan untuk penelitian berikutnya yaitu menambahkan atau menggunakan variabel lain yang termasuk dalam 41.3% variasi variabel independen lainnya seperti faktor emosional, psikologis, *servicescape*, faktor sosio-demografi, jarak tempuh ke klinik gigi, dan citra klinik gigi tersebut dimana juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Syamsun, M., & Najib, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(3), 432–441.

- Al-Harajin, R. S., Al-Subaie, S. A., & Elzubair, A. G. (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family & Community Medicine*, 26(1), 17.
- Anbori, A., Ghani, S. N., Yadav, H., Daher, A. M., & Su, T. T. (2010). Patient satisfaction and loyalty to the private hospitals in Sana'a, Yemen. *International Journal for Quality in Health Care*, 22(4), 310–315. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzq029>
- Antonides, G., Verhoef, P. C., & Van Aalst, M. (2002). Consumer perception and evaluation of waiting time: A field experiment. *Journal of Consumer Psychology*, 12(3), 193–202.
- Bielen, F., & Demoulin, N. (2007). Waiting time influence on the satisfaction-loyalty relationship in services. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Budiarti, A. (2016). Pengaruh Biaya Pelayanan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Akademika Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 14(1).
- Camacho, F., Anderson, R., Safrit, A., Jones, A. S., & Hoffmann, P. (2006). The relationship between patient's perceived waiting time and office-based practice satisfaction. *North Carolina Medical Journal*, 67(6), 409–413.
- Eko, S. (2016). *Perbandingan Metode Partial Least Square (PLS) dan Principal Component Regression (PCR) Untuk Mengatasi Multikolinearitas Pada Model Regresi Linear Berganda*. Universitas Negeri Semarang.
- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling metode alternatif dengan partial least square*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*.
- Henseler, J., Ringle, C. M., Sarstedt, M. (2014). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Humas Kemenkes RI. (2018). Laporan Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesmas) | Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Retrieved 1 Juni 2021, from <https://www.litbang.kemkes.go.id/laporan-riset-kesehatan-dasar-riskesmas/>
- Haryanto, J. O., & Ollivia, O. (2011). Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 14(2).
- Karamoy, H., & Tulung, J. E. (2020). The Effect of Banking Risk on Indonesian Regional Development Bank. *Banks and Bank Systems*, 15(2), 130-137

- Kim, C., Shin, J., Lee, J., Lee, Y., Kim, M., & Choi, A. et al. (2017). *Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. BMC Complementary And Alternative Medicine, 17(1). doi: 10.1186/s12906-017-1691-6.*
- Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal, 28(1), 227–261.*
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran.* Erlangga.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 13 New Jersey: Pearson Prentice Hall.* Inc.
- Kumari, R., Idris, M. Z., Bhushan, V., Khanna, A., Agarwal, M., & Singh, S. K. (2009). Study on patient satisfaction in the government allopathic health facilities of Lucknow district, India. *Indian Journal of Community Medicine: Official Publication of Indian Association of Preventive & Social Medicine, 34(1), 35.*
- Kusumaningtyas, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit X Di Kota Malang. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis, 1(1).*
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul, 7(2), 78663.*
- Mojambo, G. A., Tulung, J. E., & Saerang, R. T. (2020). The Influence of Top Management Team (TMT) Characteristics Toward Indonesian Banks Financial Performance During the Digital Era (2014-2018). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi), 7(1). 1-25*
- Naidu, A. (2009). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance.*
- Nasution, S., & Roberts, D. (2004). Laboratory trials on the effects of different diets on growth and survival of the common whelk, *Buccinum undatum* L. 1758, as a candidate species for aquaculture. *Aquaculture International, 12(6), 509–521.*
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, V. A. (1988). *SERVQUAL: A Multiple -Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing, Vol.: 64 (Spring), pp. 12 -40. 64, 1988.*
- Patel, R., & Patel, H. R. (2017). A study on waiting time and out-patient satisfaction at Gujarat medical education research society hospital, Valsad, Gujarat, India. *Int J Community Med Public Health, 4(3), 857–863.*
- Rehman, B., & Husnain, M. (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *Journal of Hospital & Medical Management, 04.* <https://doi.org/10.4172/2471-9781.100044>

- Ryu, K., & Han, H. (2010). Influence of the quality of food, service, and physical environment on customer satisfaction and behavioral intention in quick-casual restaurants: Moderating role of perceived price. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(3), 310–329.
- Safitri, D. N., Hidayat, W., & Dewi, R. S. (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), 325–331.
- Tjiptono, F. (2010). *Manajemen Jasa Edisi I Cetakan III*. Andi Offset.
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., Arab, M. (2015). *An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. Global Journal of Health Science*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p1>