

Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

by Himatul Auliannisa

FILE	JURNAL_HIMA_TURNITIN_3.DOCX (174.24K)		
TIME SUBMITTED	04-APR-2017 01:36PM	WORD COUNT	3633
SUBMISSION ID	794068503	CHARACTER COUNT	22879

Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Himatul Auliannisa

Program Studi Manajemen-S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Islam Nuswantoro Semarang

URL: <http://dinus.ac.id>

Email : 211201303092@nhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This study aims to know how much the influence of price, location and services quality on patients satisfaction. The sampling method is purposive sampling. The samples in this study as many as 100 patients who ever feel the inpatient in Sultan Agung Islamic Hospital Semarang. The data obtained who from questionnaires given to patients who ever feel inpatient in Sultan Agung Islamic Hospital Semarang by using multiple linear regression analysis, the equation models were processed by using SPSS application 20. Based on hypothesis test result of F test shows that all independent variables are price, location and service quality simultaneously of influence on patient satisfaction positively and significantly.

Keywords: Price, Location, Service Quality, Patient Satisfaction

26 ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Harga, Lokasi dan kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien. Metode pengambilan sampel adalah Purposive sampling. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 pasien yang pernah merasakan rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Data yang didepat yaitu dari penyebaran kuisioner yang diberikan kepada para pasien yang pernah merasakan rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan menggunakan alat analisis regresi linear berganda, model persamaan tersebut diolah dengan menggunakan aplikasi spss 20.berdasarkan hasil uji hipotesis dari uji F menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan secara bersama – sama mempengaruhi kepuasan pasien secara positif dan signifikan.

Kata Kunci : Harga, Lokasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Masyarakat sebagai Pasien selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik, dan biaya yang dikeluarkan harus sesuai dengan yang diharapkan, sehingga kepuasan dapat di peroleh konsumen. Berikut ini disajikan data pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada tahun 2012 sampai 2015.

Tabel 1
Jumlah Pasien Rawat Inap
Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Tahun	Jumlah	Kenaikan dari tahun sebelumnya (%)
2012	14.697	-
2013	17.414	18,5%
2014	20.167	15,8%
2015	19.423	12,9%
Jumlah	71.701	

Sumber : Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang 2016

Berdasarkan tabel 1.3 diketahui jumlah pasien Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang mengalami kenaikan paling tinggi dari tahun 2012 ke tahun 2013. Tapi jika diamati dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2015 terjadi penurunan jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Sultan Agung Semarang secara signifikan.

Dari data di atas jumlah rumah sakit di kota Semarang yaitu terdapat dua puluh lima rumah sakit di kota Semarang. Di semarang hanya ada dua rumah sakit yang notabene dari kalangan yayasan islam, karena beberapa rumah sakit dikelola secara konvensional.

Mengingat Rumah Sakit Islam Sultan Agung yang memposisikan diri sebagai penyedia jasa kesehatan yang berbasis syari'ah dan juga begitu pentingnya variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien setelah menggunakan jasa kesehatan di RSI Sultan Agung. Dengan menilai segala sesuatunya dari sudut pandang, dan menurut Tagor M.P. Panjaitan (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Harga dan tempat tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen akan tetapi pada penelitian Imam Haeromin dan Heru Supriadi menyatakan bahwa kualitas layanan, harga, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dengan mengambil judul : "Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang".

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Semarang

TINJAUAN PUSTAKA

Harga

11

Ada pendapat lain yang dikemukakan oleh Umar (2009) harga merupakan sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang dinilainnya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar-menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk harga yang sama terhadap semua pembeli.

Lokasi

3

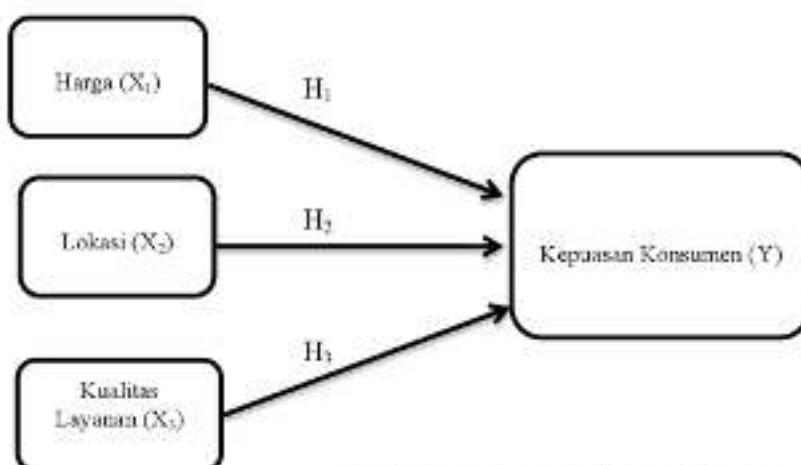
Lokasi adalah tempat atau berdirinya perusahaan atau tempat usaha Peter dan Olson (2014). pengertian lain dari lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan Ratna dan Aksa (2011).

Kualitas Layanan

Konsep kualitas layanan dianggap sebagai ukuran kesimpurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya Tjiptono dan Candra (2011).

Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen adalah reaksi emosional jangka pendek konsumen terhadap kinerja jasa tertentu Lovelock & Wright (2007). definisi lain kepuasan konsumen adalah keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Laksana (2008)



Gambar : kerangka Konseptual 2.1

HIPOTESIS

H_1 : Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

H_2 : Lokasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien

H_3 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

METODE PENELITIAN

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang pada tahun 2012 sampai 2015 yang berjumlah 71.701.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Untuk menentukan jumlah sampel yang dapat diperlukan dicarai dengan rumus solvin (Siregar 2013:34) :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi 71.701

e = Batas keseluruhan maksimum yang ditolerir dalam sampel (10%)

Maka :

$$n = \frac{71.701}{1 + 71.701 (0,1)^2}$$

$$= \frac{71.701}{1 + 71.701 (0,01)}$$

$$= \frac{71.701}{718,01}$$

= 99,86 – dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan perhitungan dengan rumus diatas dapat diperoleh jumlah sampel adalah 99,86. Namun untuk memudahkan penelitian maka jumlah sampel dibulatkan sebanyak 100 sampel.

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling. Purposive merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2012)

Karakteristik tersebut terdiri dari :

1. Pasien yang berumur minimal 17 tahun berdasarkan ktp yang dimiliki karena sudah dianggap bisa mengambil keputusan sendiri dalam hal rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang.

2. Sudah pernah merasakan rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang minimal 1 kali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2 Tanggapan Responden Terhadap Harga (X₁)

Indikator	STS 9		TS		N		S		SS		Indeks
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Harga yang diberikan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang terjangkau.	0	0	4	8	9	21	27	108	60	300	4,37
Harga yang diberikan sesuai dengan layanan yang ada.	0	0	2	4	10	30	37	148	51	255	4,37
Harga sesuai dengan manfaat yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang	0	0	1	2	13	39	27	81	59	295	4,17
Nilai Rata-rata											4,30

Tabel 3 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi (X₂)

Indikator	STS 9		TS		N		S		SS		Indeks
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang memiliki lokasi yang strategis	0	0	1	2	12	36	26	104	61	305	4,47
Lokasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang memiliki tempat parkir yang luas	0	0	6	12	17	51	48	192	29	145	4,00
Lokasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang mudah dijangkau	5	5	13	26	46	138	27	108	9	45	3,22
Nilai Rata-rata											3,89

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Tabel 4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (X_3)

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Indeks
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Rumah Sakit Islam Sultan Agung memiliki fasilitas yang lengkap	0	0	2	4	9	27	46	184	43	215	4,30
Rumah Sakit Islam Sultan Agung cepat dalam melayani pendaftaran diloket	0	0	2	4	9	27	51	204	38	190	4,25
Rumah Sakit Islam Sultan Agung memiliki kenyamanan tempat tidur ruangan rawat inap	0	0	4	8	8	24	46	184	42	210	4,26
Keamanan barang bawaan bagi pasien Rumah Sakit Islam Sultan Agung terjamin	0	0	2	4	8	24	40	160	50	250	4,38
Pasien mudah dalam mengurus administrasi di Rumah Sakit Islam Sultan Agung semarang	0	0	2	4	12	36	43	172	43	215	4,27
Nilai Rata – rata											4,29

Sumber : Data primer yang diolah. 2017

Tabel 5 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Indikator	TS		TS		N		S		SS		Indeks
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Layanan yang diberikan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang cukup baik	0	0	3	6	8	24	36	144	53	265	4,39
Jasa yang diharapkan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam	0	0	4	8	7	21	31	124	58	290	4,43

Sultan Agung Semarang melebihi harapan										
Pasien merasa bahwa Rumah Sakit Islam Sultan Agung semarang memiliki ruput: 2 yang baik	0	0	3	6	9	27	32	128	56	280
Nilai Rata-rata	4,38									

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Hasil Pengujian Validitas				
Variabel	Item 15	R Hitung	R Tabel	Kriteria
Harga (X₁)	X1.1	0,730	0,165	Valid
	X1.2	0,867	0,165	Valid
	X1.3	0,833	0,165	Valid
Lokasi (X₂)	X2.1	0,602	0,165	Valid
	X2.2	0,766	0,165	Valid
	X2.3	0,505	0,165	Valid
Kualitas Layanan (X₃)	X3.1	0,845	0,165	Valid
	X3.2	0,826	0,165	Valid
	X3.3	0,857	0,165	Valid
	X3.4	0,767	0,165	Valid
	X3.5	0,727	0,165	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y1.1	0,755	0,165	Valid
	Y1.2	0,777	0,165	Valid
	Y1.3	0,708	0,165	Valid

Sumber : Hasil output SPSS 20, 2017

Hasil Uji Reliabilitas			
Variabel	Cronbach	Kriteria	Keterangan
Kepuasan Pasien (Y)	0,867	0,70	Reliabel
Harga (X₁)	0,903	0,70	Reliabel
Lokasi (X₂)	0,776	0,70	Reliabel
Kualitas Layanan(X₃)	0,925	0,70	Reliabel

Sumber : Hasil output SPSS 20, 2017

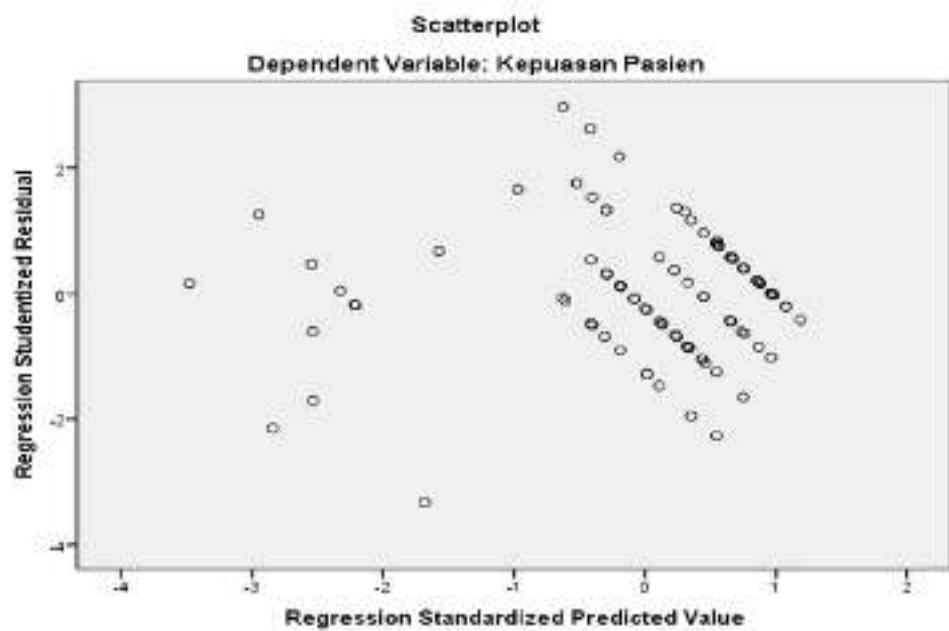
Tabel 8

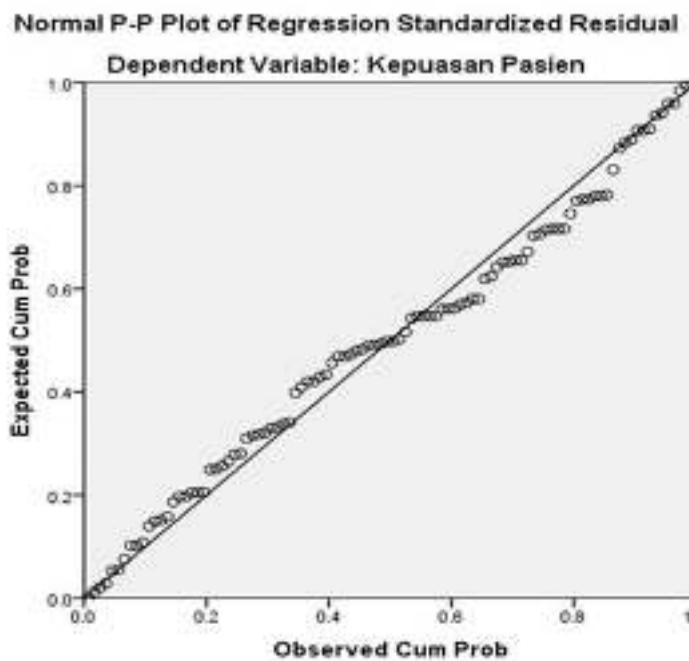
Pengujian Multikoleniaritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Harga	.639	1.566
Lokasi	.586	1.802
Kualitas Layanan	.427	2.343

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien





Tabel 9

18
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}		
Mean		0E-7
Std. Deviation		.97650723
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.745
26	Emp. Sig. (2-tailed)	.636

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil output SPSS 20, 2017

Berdasarkan tabel 4.12 diatas menunjukkan data berdistribusi normal karena nilai signifikansi lebih besar dari 0.05.

Tabel 10

Hasil Pengolahan Data Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	.012	.739		.016	.987
1 Harga	.195	.059	.200	3.331	.001
2 Lokasi	.206	.063	.211	3.274	.001
3 Kualitas Layanan	.383	.047	.593	8.074	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil Output SPSS 20, 2017

Dari hasil tersebut persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,12 + 0,195 X_1 + 0,206 X_2 + 0,383 X_3 + e$$

Keterangan

Y	=	Kepuasan Pasien
b ₀	=	Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃	=	Koefisien Regresi
X ₁	=	Harga
X ₂	=	Lokasi
X ₃	=	Kualitas Layanan
e	=	error

Hasil persamaan regresi linier berganda tersebut diatas memberikan pengertian bahwa :

1. Konstanta (b₀) sebesar 0,12 yang berarti apabila harga, lokasi, dan kualitas layanan tetap atau tidak berubah, maka kepuasan pasien positif.
2. Koefisien regresi harga (b₁) sebesar 0,195 nilai positif, hal ini dapat diartikan apabila harga yang diberikan pasien sesuai dengan keinginan pasien, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.
3. Koefisien regresi lokasi (b₂) sebesar 0,206 nilai positif, tersebut menunjukkan bahwa semakin baik lokasi yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pasien.
4. Koefisien regresi kualitas layanan (b₃) sebesar 0,383 nilai positif, Hal ini dapat diartikan apabila kualitas layanan yang diberikan kepada pasien memenuhi keinginan pasien, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Tabel 10 UJI F (SIMULTAN)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	333.307	3	111.102	112.982	.000 ^b
Residual	94.403	96	983		
Total	427.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Harga, Lokasi, Kualitas Layanan

Sumber : Hasil output SPSS 20, 2017

H_0 : Harga, Lokasi, Kualitas layanan bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien secara simultan.

Syarat penerimaan hipotesis :

Dari tabel 4.14 pengaruh bersama-sama variabel harga, lokasi, kualitas layanan adalah 112.982 dengan sign 0,000 $< \alpha = 0,05$. Nilai sign lebih kecil $\alpha = 0,05$ menyatakan bahwa variabel harga, lokasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien di RSI Sultan Agung Semarang secara bersama.

Tabel 11

Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	.012	.739		.015	.987
Harga	.195	.059	.200	3.331	.001
Lokasi	.206	.063	.211	3.274	.001
Kualitas Layanan	.383	.047	.593	8.074	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil Output SPSS 20, 2017

1

Berdasarkan hasil uji t maka dapat dilakukan pembuktian sebagai berikut :

1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien

Terlihat adanya pengaruh positif antara variabel harga (X_1) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) dengan nilai t sebesar 3,331 dan probabilitas signifikan 0,001 dimana nilai ini $< 0,05$. Maka H_0 diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien diterima.

2. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pasien

Terlihat adanya pengaruh positif antara variabel Lokasi (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) dengan nilai t sebesar 3,274 dan probabilitas signifikan 0,001 dimana nilai ini $< 0,05$. Maka

H_0 diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan variabel Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien diterima.

3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien

Terlihat adanya pengaruh positif antara variabel Kualitas Layanan (X_3) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) dengan nilai t sebesar 8,074 dan probabilitas signifikan 0,000 dimana nilai $|t| > 0,05$. Maka H_0 diterima, sehingga menyatakan variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Maka hipotesis yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 12

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
I	883 ^a	779 ^a 17	772	99165

a. Prediktors: (constant), Kualitas Layanan, Harga, Lokasi

b. Dependent Variabel: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil output SPSS 20, 2017

Koefisien determinasi dapat dilihat pada *adjusted R square* sebesar 0,772. Hasil ini dapat diartikan bahwa variabel harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan mampu menjelaskan Kepuasan Pasien sebesar 77,2% (0,772 x 100%). Sementara sisanya 22,8% (100% - 77,2%).

PEMBAHASAN

7

1. Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan dengan diperolehnya nilai hitung t sebesar 3,331 positif dengan signifikansi harga sebesar 0,0030 lebih kecil dari syarat yang ditentukan yaitu sebesar 0,05. Maka hipotesis yang menyatakan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila harga yang diberikan pasien sesuai dengan keinginan pasien, maka kepuasan pasien akan meningkat. Yang dimaksud dengan harga yang diberikan pasien sesuai dengan keinginan pasien yaitu harga yang terjangkau, harga yang diberikan sesuai dengan layanan yang ada, harga yang diberikan sesuai dengan manfaat yang diberikan. Pada variabel harga indikator tertinggi yaitu pada keterjangkauan harga dengan kualitas layanan dan kesesuaian harga dengan kualitas layanan dengan nilai indeks sebesar (4,37). Sedangkan indikator terendah yaitu keseluruhan biaya perawatan dengan nilai indeks sebesar (4,17). Artinya seberapa besar harga yang dibayarkan sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pasien, maka kepuasan pasien akan terwujud. Misalnya pada kelas VVIP dengan tarif kamar dan visit dokter sebesar Rp 1.550.000 dengan fasilitas tambahan ruang keluarga dan kamar mandi serta berbagai macam barang elektronik, seperti lemari es, Tv, Ac dan telepon. Sedangkan pada kelas satu dengan harga kamar dan visit dokter sebesar Rp 490.000 dengan fasilitas satu kamar dua tempat tidur.

2.35 Lokasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatchurrohman & Triyuniati (2014) dan Imam Haeromin & Heru Supriadi (2016) bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan diperolehnya uji t sebesar 14,74 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dengan syarat yang ditentukan yaitu 0,05. Maka hipotesis yang menyatakan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien diterima. Artinya bahwa dimana semakin baik lokasi yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Pada variabel lokasi indikator tertinggi yaitu lokasi RSI Sultan Agung Semarang memiliki lokasi yang strategis mendapatkan nilai sebesar (4,47). Dan pada indikator terrendah adalah Lokasi RSI Sultan Agung Semarang mudah dijangkau mendapat nilai sebesar (3,22).

Apabila dilihat dari bangunannya lokasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sudah cukup strategis karena dipinggir jalan raya, yang mudah diakses oleh para pasien yang dating, baik menggunakan kendaraan umum maupun pribadi. Dan lokasi RSI Sultan Agung Semarang merupakan satu satunya rumah sakit yang berada didaerah kali gawe. Namun karena ada faktor lain seperti banjir dan padatnya lalu lintas membuat lokasi sulit dijangkau.

40

3. Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat penelitian yang dilakukan oleh Fatchur Rochman & tri yuniati (2014), dan Edi Harianto (2013), yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan diperolehnya uji t sebesar 8,074 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dengan syarat yang ditentukan yaitu 0,05. Maka hipotesis yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Artinya apabila kualitas layanan naik maka kepuasan pasien akan naik. Pada variabel kualitas layanan indikator tertinggi yaitu keamanan barang bawaan mendapat nilai sebesar (4,38). Dan pada indikator terrendah yaitu ketepatan pendaftaran waktu diloket mendapat nilai sebesar (4,25). Banyaknya pegawai keamanan yang ditugaskan disetiap pintu masuk gedung Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dan cctv disetiap ruangan.

KESIMPULAN DAN SARAN

kesimpulan

- 1) Harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa harga yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan pasien maka kepuasan pasien akan meningkat.
- 2) Lokasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik lokasi yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang.
- 3) Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap adanya peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap RSI Sultan Agung Semarang

Saran

1. Kualitas layanan menjadi variabel terbesar yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSI Sultan Agung Semarang. Pada faktor kualitas layanan para pasien memperoleh penilaian terendah mengenai kecepatan dalam melayani pendaftaran di loket. Maka hendaknya RSI Sultan Agung Semarang menciptakan *web* atau *soft ware* atau aplikasi yang memungkinkan pasien melakukan reservasi serta melengkapi data diri pasien yang akan rawat inap, tanpa mengantre lama di loket pendaftaran.
2. Lokasi menjadi variabel kedua yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSI Sultan Agung Semarang. Pada variabel lokasi pasien memperoleh penilaian terendah mengenai lokasi rumah sakit yang mudah dijangkau. Maka sebaiknya rumah sakit memberikan petunjuk arah di tempat – tempat tertentu misalnya di jalanan – jalan bercabang dekat rumah sakit.
3. Harga menjadi variabel terkecil yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSI Sultan Agung Semarang. Pada variabel harga yang memperoleh nilai terendah yaitu harga sesuai dengan manfaat yang diberikan oleh rumah sakit. Seharusnya harga yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh pasien. Misalkan semua pasien dari berbagai kelas mendapatkan layanan secara cepat dan tanggap.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, Y.T.2007. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.

Bailia, F. T. Jefri, Agus Supandi Soegoto & Sjendry Serulo R. Loindong. 2014. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi, terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung - warung Makan Lamongan Di Kota Manado". Vol. 2. No. 3. *Jurnal Emba*. Hal 1768 - 1780. Universitas Sam Ratulangi Manado Manado.

Daryanto. 2013. *Sarikuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan Kedua. Januari 2013. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.

Ghozali, Imam 2009. *Aplikasi Analisis Multifaktorial Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Gunawan, Ketut dan Sundring Pandja Djati. 2011. "Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Swasta di Kota Singaraja - Bali)". Vol. 13, No. 1. *Jurnal Manajemen dan Kiwirausahaan*. Hal 32 - 39. Universitas Pandji Sakti Singaraja & Universitas Kristen Petra. Bali.

Harminingtayas, Rudika. 2012. "Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Puri Ngalian Semarang". *Jurnal STIE Semarang*. Vol. 4 No. 3. Edisi Oktober 2012. Hal 1- 8. STIE Semarang. Semarang.

Haromain, Imam & Heru Suprihadi. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahwas Z618". Vol. 5 No. 5. **Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen**. Hal 1 - 17. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia(STIESIA) Surabaya. Suabaya.

1

Haryanto, Edy. 2013. "Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga pengaruhnya terhadap pengguna Jasa Layanan pada kantor Samsat Mamando". **Jurnal Emba**. Hal 750 - 760. Universitas Sam Ratulangi Manado. Manado.

2

Husein, Umar. 2009. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

3

-----, 2013. **Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Edisis Kedua. Cetakan 12. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

29

Khusanah, Imroatul & Octarian Dina Pratiwi. "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang". Vol. 12, No. 2. **Jurnal Universitas Diponegoro Semarang**. Hal 117 - 124. Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.

Kotler, Philip. 2004. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. jakarta.

7

Kotler, Philip dan Armstrong, gary, 2008. **Prinsip Pripsip pemasaran**. Jilid 1 dan 2. Edisi 12.Jakarta:Erlangga.

-----, 2012. **Principles Of Marketing Global**. 14 Edition,Pearson Educatin.

15

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**.Edisi Ketiga belas. Jilid 1 dan 2.Jakarta.Erlangga.

Laksana, Fajar. 2008. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.

3

Lovelock, Christoper H dan Lauren K Wright. 2007.**Manajemen Pemasaran Jasa**.Cetakan II. Indeks. Jakarta.

Lubis, Nurbaiti Arlina & Martin. 2009. "Pengaruh Harga (Price), dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Deli Medan. Vol. 2, No. 1. **Jurnal Manajemen Bisnis**. Hal 21 - 24. Universitas Sumatra Utara. Medan.

19

Lumpioadi, Rambat dan Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.

Malhotra, N. 2009 **Riset Pemasaran Pendekatan Terapan**. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

24

Manampiring, S. Andreas, Williem J A. F. Tumbuan & Rudy S. Wenas. 2016. "Analisis Produk, Harga, Lokasi Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Kartu Kredit PT. Bank

Mandiri TBK. Manado". Vol. 4. No. 2. **Jurnal Embla**.Hal 164 - 176. Universitas Sam Ratulangi Manado. Manado.

12

Panjaitan, M.P. Tagor. 2012. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Tempat dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Restoran Simpang Raya (BSD)". Vol. 7. No. 2. **Derema Jurnal Manajemen**. Hal 67 - 72. Universitas Pelita Harapan.

1

Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2014. **Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran**. Buku 2 Edisi 9. Salemba Empat. Jakarta.

Rachman, Fatchur. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 200 Sungkono Surabaya". Vol. 3. No.11. **Jurnal Ilmu & Riset Manajemen**. Hal 1 - 15. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Surabaya.

1

Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Ghilia Indonesia. Bogor.

20

Sasongko Felita & Dr. Subagio Hartono, S.E.,M.M. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet RIA. **Jurnal Manajemen Pemasaran Petra**. Vol. 1. No. 2. Hal 1 - 7. Universitas Kristen Petra. Surabaya

35

Siregar, Syofyan. 2013. **Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif**. Jakarta. PT.Bumi Aksara

1

Suryani, Tatik. 2013. **Perilaku Konsumen di Era Internet**. Implikasinya pada strategi pemasaran. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. **Strategi Pemasaran**. Edisi III. Andi. Yogyakarta.

39

-----, 2009. **Strategi Pemasaran**. Edisi kedua. Cetakan Ketujuh. C.V. Andi Offset. Yogyakarta

15

----- 2011. **Pemasaran Jasa**. Banyumedia Publishing. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2011. **Service Quality & Satisfaction**, Yogyakarta.

Utami, Chirtina Widya. 2006. **Manajemen Ritail : Strategi dan Implementasi Ritail Moderen**. Salemba Empat. Jakarta.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia 340/Menkes/Per/I/ii/2010.Undang - Undang Nomor 44 Thun 2009.

Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

ORIGINALITY REPORT

% 38	% 36	% 2	% 23
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- | | | |
|---|--------------------------------------|-----|
| 1 | eprints.dinus.ac.id | % 4 |
| 2 | Submitted to Universitas Muria Kudus | % 3 |
| 3 | www.ejournal-s1.undip.ac.id | % 3 |
| 4 | eprints.undip.ac.id | % 3 |
| 5 | jurnal-sosioekotekno.org | % 2 |
| 6 | www.slideshare.net | % 2 |
| 7 | Submitted to STIE Perbanas Surabaya | % 1 |
| 8 | sukardjoskmmkes.blogspot.com | % 1 |

- 9 www.mut-palvelu.fi % 1
Internet Source
-
- 10 Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya % 1
Student Paper
-
- 11 ejournal.unsrat.ac.id % 1
Internet Source
-
- 12 www.scribd.com % 1
Internet Source
-
- 13 library.walisongo.ac.id % 1
Internet Source
-
- 14 Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta % 1
Student Paper
-
- 15 pt.scribd.com % 1
Internet Source
-
- 16 Submitted to Unika Soegijapranata % 1
Student Paper
-
- 17 fe.budiluhur.ac.id % 1
Internet Source
-
- 18 ojs.unud.ac.id % 1
Internet Source
-
- 19 id.scribd.com % 1
Internet Source

20	digilib.unimed.ac.id Internet Source	% 1
21	jurnal.unej.ac.id Internet Source	% 1
22	eprints.unisbank.ac.id Internet Source	% 1
23	Submitted to Anglia Ruskin University Student Paper	<% 1
24	portalgaruda.ilkom.unsri.ac.id Internet Source	<% 1
25	elibrary.ub.ac.id Internet Source	<% 1
26	repository.usu.ac.id Internet Source	<% 1
27	Submitted to iGroup Student Paper	<% 1
28	nadeleeaghna.wordpress.com Internet Source	<% 1
29	akuntansipublikums.blogspot.com Internet Source	<% 1
30	ilhammohamad.blogspot.com Internet Source	<% 1
31	ebookinga.com Internet Source	<% 1

32	inspirasiku-ardhani.blogspot.com Internet Source	<% 1
33	jurnal.umrah.ac.id Internet Source	<% 1
34	core.kmi.open.ac.uk Internet Source	<% 1
35	repository.unand.ac.id Internet Source	<% 1
36	digilib.unila.ac.id Internet Source	<% 1
37	ejournal-s1.undip.ac.id Internet Source	<% 1
38	Submitted to Perbanas Institute Student Paper	<% 1
39	repository.unhas.ac.id Internet Source	<% 1
40	es.scribd.com Internet Source	<% 1
41	share.pdfonline.com Internet Source	<% 1
42	administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id Internet Source	<% 1
43	repository.uinjkt.ac.id	

Internet Source

<% 1

44

uap.unnes.ac.id

Internet Source

<% 1

45

www.researchgate.net

Internet Source

<% 1

46

upi-yptk.ac.id

Internet Source

<% 1

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE OFF
BIBLIOGRAPHY