ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI KASUS RUMAH SAKIT KUSTA KEDIRI)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Penulisan Skripsi Guna Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Nusantara PGRI Kediri

OLEH:

YUNI KARTIKA SARI
NIM: 10.1.02.02.0274

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2015

Skripsi Oleh:

YUNI KARTIKA SARI
NIM: 10.1.02.02.0274

Judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITASPELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASANPASIEN (STUDI KASUS RUMAH SAKIT KUSTA KEDIRI)

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Jurusan Manajemen
Fakultas EKonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal 8 Januari 2015

Pembimbing

UNIVERSITAS NUSANTARA FAKULTAS EKONOMI PGRI KEDIRI

Dr. Subagyo
NIDN.0717066601

Skripsi Oleh:

YUNI KARTIKA SARI
NIM: 10.1.02.02.0274

Judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITASPELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASANPASIEN (STUDI KASUS RUMAH SAKIT KUSTA KEDIRI)

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Jurusan Manajemen FE UNP Kediri
Pada Tanggal :

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Penguji:

1. Ketua : Dr. Subagyo
2. Penguji 1 : Dr. Subagyo
3. Penguji II : Dra Puji Astuti,M.M,.M.Si

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Subagyo
NIDN. 0717066601

ABSTRAK

Yuni Kartika Sari:Analisis Pengaruh KualitasPelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Rumah Sakit Kusta Kediri), Skripsi, Manajemen, FE UNP Kediri, 2014

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, harga, fasilitas dan kepuasan pasien

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus,sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat meningkatkan kepuasan pasiennya. Banyak cara yang dilakukan perusahaan untuk memberikan rasa puas kepada pasien dengan meningkatkan beberapa aspek baik kualitas pelayanan, harga serta fasilitas agar kenyamanan dan kepuasan pasien terjaga. Aspek kualitas pelayanan, harga dan fasilitas perlu diberi perhatian lebih. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat ini kualitas pelayanan, harga dan fasilitasmerupakan tiga faktor dari berbagai faktor yang perlu diperhatikan agar puas puas dandapat merekomendasikan pasien lain untuk berobat di Rumah sakit Kusta kediri. Atas dasar hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh KualitasPelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Rumah Sakit Kusta Kediri)baik secara parsial maupun simultan.

Variabel penelitian yang digunakan adalah (1) pelayanan, (2) harga , (3) fasilitas dan (4) kepuasan pelanggan,. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan*Purposive sampling*. Populasi dalam penelitian adalah semua pasien Rumah Sakit Kusta Kediri.Sedangkan sampel dalam penelitian adalah30responden. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilakukan dengan memberikan keterangan dan penjelasan.Analisis kuantitatif, menggunakan analisis linear berganda.

Hasil analisis data menyimpulkan bahwa kualitas pelayanansecara parsial berpengaruh terhadapkepuasan pasien, harga secara parsial berpengaruh terhadapkepuasan pasien, fasilitas secara parsial berpengaruh terhadapkepuasan pasien dan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadapkepuasan pasien.

Sedangkan dari peneliti menyarankan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Kusta Kediri untuk meningkatkan kualtias pelayanannya, memperhatikan keterjangkauan harga rawat pasien dan melengkapi fasilitas medis rumah sakit.

I. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat,baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan semakin ketat dan tajam baik di pasar domestik maupun di pasar internasional (Manurung,2007). Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut, maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa perhotelan ,asuransi, perbankan, penerbangan, pariwisata dan telekomunikasi, Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu rumah sakit maupun pukesmas.Agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik.

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus,sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya.

Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit, namun juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi.Maraknya penyakit menular yang masih menjadi masalah kesehatan masyarakat di Indonesia akan sulit diatasi apabila masyarakat dan penyedia jasa kesehatan hanya fokus pada penyembuhan penyakit daripada upaya menjaga kesehatan dan penanggulangan/pencegahan penyakit. Karena itu perlu dilakukan tindakan yang mengutamakan pencegahan sebagai perwujudan semangat mencegah lebih baik daripada mengobati.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas.

Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya.Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan.

Pihak rumah sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadappelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien, karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas,peranan dokter, tenaga medis dan perawat.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, rumah sakit juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya. Harga yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain. Rumah sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat, khususnya masyarakat menengah ke atas.Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa rumah sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Apabila harga terlalu mahal maka banyak pasien yang akan mengeluh.Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh rumah sakit, maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Selain kualitas layanan dan harga, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh rumah sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas

seperti kotak saran dan keluhan akan membantu rumah sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannnya dalam memperoleh pelayanan.

Peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh palanggan mengenai kepuasan yang dirasakan (Lupiyoadi, 2001).Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali mengggunakan jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain (Lupiyoadi, 2001). Namun, apabila pelanggan tidak merasa puas maka sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu pelanggan juga mungkin akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang justru dapat menimbulkan citra buruk di mata pelanggan.

Rumah sakit memiliki peranan penting yaitu mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran,kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja rumah sakit agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi –tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat 2015.

Rumah Sakit Kusta Kediri merupakan rumah sakit yang memiliki VISI “Menjadi Rumah Sakit dengan pelayanan kesehatan terbaik, terjangkau, dan paripurna.Secara struktural Rumah Sakit Kusta Kediri merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Departemen Kesehatan. Rumah Sakit Kusta berlokasi di Jl. Veteran No 48 Kediri. Dalam aktivitasnya, Rumah Sakit Kusta Kediri tampaknya memiliki permasalahan yang sama dalam hal kualitas pelayanan, harga dan fasilitas. Pasien sering mengeluh karena kurangresponsifenya pelayanan yang diberikan.Begitu juga dengan harga, harga yang dikeluarkan oleh

pasien tidak sama dengan apa yang diberikan oleh pihak rumah sakit sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Demikian juga fasilitas, ketidak lengkapan fasilitas rumah sakit terutama fasilitas medis sehingga perawatan pasien berlangsung lama.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul "**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Jasa terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Rumah Sakit Kusta Kediri).**"

II. METODE

A. Teknik Pengumpulan Data

Berkenaan dengan jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer, maka metode pengumpulan datanya adalah dengan menggunakan Kuesioner.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui metode kuesioner. Pengajuan kuisioner dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan tertulis dalam suatu daftar pertanyaan kepada responden.

B. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakanadalah Analisis Regresi Linier Berganda. Langkah – langkah dalam melakukan analisis sebagai berikut :

1. Pengujian Asumsi Klasik

Alat analisa yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan data penelitian yang digunakan adalah data sekunder, maka untuk memenuhi syarat yang ditentukan dalam penggunaan model regresi linier berganda perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yang digunakan yaitu : uji normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, heteroskedastisitas dan koefisien desterminasi yang secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam data berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal.Dalam penelitian uji ini normalitas dilakukan denagn mengamati penyebarandata pada sumbu diagonal suatu

grafik.Menurut Santoso (2001) ketentuannya sebagai berikut :

1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2) Jika data menyebar jauh dari garis diagomal dan atau tidak mengikuti garis diagonal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikoliniaritas

Multikoliniaritas digunakan untuk menguji suatu model apakah terjadi hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara variabel bebas, sehingga sulit untuk memisahkan pengaruh antara variabel – variabel itu secara individu terhadap variabel terikat. Pengujian ini untuk mengetahui apakah antar variabel bebas dalam pemasaran regresi tersebut tidak saling berkorelasi. Untuk mendeteksi multikoliniaritas dengan melihat nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF), dimana menurut Hair et al dalam Duwi Priyatno (2009) variabel dikatakan mempunyai masalah multikoliniaritas apabila nilai *tolerance*lebih kecil dari 0,1atau nilai VIF lebih besar dari 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena gangguan varian yang berbeda antar observasi satu ke observasi lain. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati grafik *scatter plot* pada *output* SPSS, dimana menurut Duwi Priyatno (2009) ketentuannya sebagai berikut :

- Jika titik-titiknya membentuk pola tertentu yang teratur maka diindikasikan terdapat masalah heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-

titiknya menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y , maka diindikasikan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

d. Autokorelasi

Autokorelasi digunakan untukmenguji suatu model apakah antara variabel penggangu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Untuk mengetahui apakah pada model regresi mengandung autokorelasi dapat digunakan pendekatan D-W (Durbin Watson) Menurut Susanto (2001) criteria autokorelasi ada 3, yaitu :

- Nilai D-W di bawah -2 berarti diindikasikan ada autokorelasi positif.
- Nilai D-W di antara -2 sampai 2 berarti diindikasikan tidak αada autokorelasi.
- Nilai D-W di atas 2 berarti diindikasikan ada autokorelasi negatif.

2. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi apakah ada hubungan yang kuat antara variabel terikat (Y), dan variabel bebas (X_1), (X_2), dan (X_3), maka dalam penelitian ini regresinya sebagai berikut (Sugiono, 2004 : 211) :

$Y = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$

Keterangan :

Y : Variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien

α : Konstanta

B_1, B_2, B_3 : Koefisien variabel (X_1), (X_2), dan (X_3)

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : Harga

X_3 : Fasilitas

3. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Priyanto (2010 : 66), koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menjelaskan seberapa besar sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitan ini menggunakan SPSS versi 17.

Koefisien Determinasiadalah bagian dari

variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variasi dalam variabel independen.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Uji Regresi Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2005:84) "Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat)." Dengan kriteria ketentuan sebagai berikut :

1) Jika F < 0,05 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Hal ini berarti, secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).
2) Jika F > 0,05 dan $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan hipotesis alternatif ditolak. Hal ini berarti, secara simultan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

b. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Menurut Ghozali (2005:84) "Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen". Untuk melakukan uji t pada penelitian ini, yaitu dengan ketentuan sebagai berikut :

1) Jika signifikasi t ≤ 0,05 dan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Jika signifikasi t ≥ 0,05 dan $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternative ditolak. Hal ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

III. HASIL DAN SIMPULAN

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, fasilitasdan kepuasanpasiensudah sangat baik. Hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan dari responden terhadap kondisi dari masing – masing variabel.

Dari hasil tersebut diperoleh bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penjelasan dari masing-masing variabel akan dijelaskan sebagai berikut

1. **Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pasien**

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004 : 260), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang biberikan mampu sesuai dengan ekspentasi pelanggan. Dalam penelitian ini, yang dimaksud pelanggan adalah pasien Rumah Sakit Kusta Kediri. Adapun indikator dari kualitaspelayanan adalah (1) Kecepatan dan ketepatan,(2) kesiagaan, (3) pengetahuan dan ketrampilan, (4) kepedulian dan perhatian

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Kusta Kediri. Apabila pihak Rumah sakit mampu memberikan pelayanan prima serta meningkatkan kualitas pelayanannya, maka ini merupakan indikasi bahwa pihak rumah sakit peduli dengan rasa puas pasien dalam berobat. Dengan demikian, pasien mempunyai motivasi untuk sembuh karena kualitas pelayanan yang optimal dari pihak rumah sakit.

Hasil penelitian inimendukung penelitian yang dilakukan oleh Agung dan Gunarsih (2004) ,yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

2. **Pengaruh HargaTerhadap Kepuasan pasien**

Harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk / jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat–manfaat karena memiliki atau menggunakan produk / jasa tersebut (Kotler & Amstrong. 2001:439). Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi organisasi (Tjiptono, 2004:178). Adapun indikator dari pelayanan adalah

(1) Kesesuaian antara harga dan manfaat, (2)dan Keterjangkauan harga dengan daya beli.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hargaberpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Kusta Kediri. Apabila pihak rumah sakit dapat memberikan harga yang terjangkau serta sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien, maka Rumah sakit Kusta akan menjadi rujukan utama bagi pasien penderita kusta dari masyarakat kalangan apapun.

Hasil penelitian inimendukung penelitian yang dilakukan oleh AtmawatidanWahyuddin (2007), yang menyatakan bahwa harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan pasien

Fasilitas merupakan salah satu aspek penting dalam menjalankan sebuah usaha.Kelengkapan sarana suatu tempat usaha pada dasarnya adalah sesuatu yang ditawarkan kepada pelanggan agar pelanggan tersebut nyaman dan menimbulkan kepuasan. Menurut Daradjat, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasiltas merupakan segala suatu yang memudahkan konsumen untuk memenuhi berbagai kebutuhan berkenaan dengan penawaran jasa tersebut. Adapun indikator dari fasilitas adalah (1) Kelengkapan peralatan, dan (2) Kenyamanan ruangan fasilitas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Kusta Kediri. Apabila pihak rumah sakit memiliki fasilitas yang lengkap serta dapat mengoptimalkan, maka ini merupakan indikasi bahwa pihak rumah sakit dapat memberikan kemudahan pada pasien dari segala fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit. Dengan demikian, pasien akan merasa dimanjakan oleh fasilitas yang disediakan sehingga kepuasan pasien meningkat.

Hasil penelitian inimendukung penelitian yang dilakukan oleh Agung dan Gunarsih (2004), yang menyatakan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan

4. Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan Fasilitassecara Simultan terhadap Kepuasanpasien

Dengan adanya kualitas pelayanan yang professional dan sesuai bidangnya maka kepuasan pasien akan meningkat, serta dengan harga yang terjangkau maka kepuasan pasien dapat terjaga. Fasilitas juga memberi dampak positif kepada kepuasan pasien. Dengan kelengkapan fasilitas maka pasien akan merasa nyaman dalam berobat

Jadi, apabila ketiga variabel termodifikasi menjadi satu makasecara simultanterdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, (X_1), harga (X_2) dan fasilitas(X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

IV. DAFTAR PUSTAKA

Amstrong, Gary & Philip, *Kotler. 2002. Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: PT Prenhalindo

Darajat, Zakiyah. 2006. *Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Bp Undip : Semarang

Indrianto Nur, Bambang Supomo. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta.

Kottler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, edisi millennium, jilid 1*. Jakarta: PT. Prenhalindo

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat

Sani Supriyanto, Achmad Dan Machfudz, Masyhuri. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Malang : Uin Maliki

Santoso, Singgih 2000. *Spss Parametrik*. Jakarta: Pt Elex Media Computindo.

Situmorang. Syafrizal Helmi.2008.*Analisis Data Penelitian*.Medan:Usu Press.

Subroto, Ahkam. 2008. *Konsentrasi Manajemen Pemasaran.* Semarang: UNDIP

Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif Dan R & D.* Bandung : Alfabeta

Sugiyono.2002. *Statistik Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

Susanto, AB. 2002, *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Yogyakarta: BPFE.

Susanto, AB. 2006, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. *Edisi Revisi*. Bandung : Alfabeta

Swastha, Basu. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern.* Yogyakarta : Liberty.

Swastha, Basu. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Ugm Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Bayumedia.

Tjiptono, Fandy, Candra. 2006. *Strategi Pemasaran*. Edisi Iii. Yogyakarta: Penerbit Andi. Edition.

Tjiptono, Fandy. 2004, *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.