

PENGARUH HARGA (PRICE) DAN KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU HAJI MEDAN

Oleh : Syafrial Syah

The purpose of the research is to examine the influence of the price and service quality to consumer's satisfaction at RSU Deli Medan. The result of the research indicate that the price and service quality are together have significant effect toward consumer's satisfaction. The result also indicates that price have more dominant and significant effect than service quality towards consumer's satisfaction at RSU Haji Medan

Keywords: *satisfaction, price, and service quality*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Jasa harus dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen karena yang ditawarkan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kegiatan jasa tidaklah terlepas dari produsen dan konsumen itu sendiri, jasa yang diberikan oleh produsen kepada konsumen akan bermanfaat apabila jasa yang diberikan dapat sampai kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya.

Masyarakat, sebagai konsumen, tentu selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya, dengan berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat konsumen pasti menyadari bahwa diri ini mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harus sesuai dengan yang diharapkan, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh tingkat kepuasan.

Perusahaan jasa rumah sakit adalah salah satu bidang jasa yang tidak terpisahkan dari pengelolaan kegiatan pemasaran,

tujuan utama dari diterapkannya pendekatan pemasaran jasa pada rumah sakit adalah untuk memuaskan pasiennya. Tujuan tersebut dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh pasien.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah faktor harga. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting adalah kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

RSU Haji Medan merupakan salah satu rumah yang menawarkan jasa kesehatan yang berkualitas disertai dengan harga yang bersaing. Harga yang ditawarkan oleh RSU Haji Medan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pengguna jasa kesehatan di rumah sakit ini mendapat suatu kepuasan. Hal ini tampak dari jumlah pasien yang semakin meningkat setiap tahunnya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: "Apakah faktor harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Haji Medan?".

1.3 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan kerangka konseptual yang telah dipaparkan maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut: "Faktor harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Haji Medan".

1.4 Pembatasan Masalah

Adapun batasan operasional dalam penelitian ini adalah membahas pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD haji Medan

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga (*Price*) dan kualitas pelayanan (*Quality Service*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD haji Medan

2. Metode Penelitian

2.1 Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel-variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Independen (X_1 : Harga). Harga merupakan sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang atau Jasa.
- b. Variabel Independen (X_2): Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
- c. Variabel Dependen (Y): Kepuasan Pasien
Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.

2.2 Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Deli Medan melalui skala Likert digunakan dengan lima tingkatan yang diberi skor sebagai berikut (Sugiyono, 2004:86) :

- a. Sangat setuju diberi skor lima
- b. Setuju diberi skor empat
- c. Ragu-ragu diberi skor tiga
- d. Tidak setuju diberi skor dua
- e. Sangat tidak setuju diberi skor satu

2.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum DELI Medan selama waktu penelitian. Populasi ini termasuk jenis populasi tidak terbatas karena pengguna jasa (pasien) yang datang jumlahnya berbeda setiap hari.

b. Sampel

Menurut Supramono dan Haryanto (2003: 223) bila jumlah populasi tidak terbatas maka alternatif rumus yang digunakan adalah :

$$n = (Z \alpha) \cdot \frac{(P \times Q)}{d^2}$$

Maka dapat dihitung jumlah sampel yang diambil dengan tingkat signifikansi 5% dan tingkat kesalahan 5% yaitu berjumlah 138 orang.

2.4 Metode Analisis Deskriptif

a. Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif adalah metode penganalisaan yang dilakukan dengan cara menentukan data, mengumpulkan data, dan menginterpretasikan data sehingga dapat memberikan gambaran masalah yang dihadapi.

b. Analisis Kuantitatif

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan dan pengaruh variabel independen (harga dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien).

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pasien
a = Konstanta
 b_1, b_2 = Koef. Regresi
X1 = Harga
X2 = ualitas Pelayanan
e = Standar error

2. Uji Serempak (Uji F)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan secara serentak untuk membuktikan hipotesis awal tentang pengaruh harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) sebagai variabel bebas, terhadap kepuasan pasien (Y) sebagai variabel terikat. Pengambilan keputusannya dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Bila F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam model mempengaruhi variabel terikat.

Model hipotesis yang digunakan adalah:

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$ artinya variabel bebas (X_1, X_2) secara bersama-sama tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable terikat (Y).

$H_0 : b_1 \neq b_2 \neq 0$ artinya variabel bebas (X_1, X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} Kriteria pengambilan keputusan, yaitu :

H_0 diterima bila $F_{hit} < F_{tab}$ pada $\alpha = 5\%$.

H_0 ditolak bila $F_{hit} > F_{tab}$ pada $\alpha = 5\%$

3. Uji Secara Parsial (Uji-t)

Yaitu sebagai uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan bagaimana pengaruh dalam menerangkan variasi variabel terikat. Bentuk pengujiannya adalah :

$H_0 : b_1 = 0$

Artinya, suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen

$$H_0 : b_1 \neq 0$$

Artinya, suatu variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima jika $t_{hit} < t_{tab}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak jika $t_{hit} > t_{tab}$ pada $\alpha = 5\%$

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian kontribusi pengaruh dari variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel tidak bebas (Y), dapat dilihat dari koefisien determinasi berganda (R^2) dimana $0 < R < 1$. Hal ini menunjukkan jika R semakin dekat dengan 1, maka pengaruh variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel tidak bebas (Y) semakin kuat. Sebaliknya jika R^2 semakin dekat pada 0 maka pengaruh variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel tidak bebas (Y) semakin lemah.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian dengan menggunakan uji koefisien determinasi (R^2) atau Goodness of Fit Test, yaitu untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas yaitu harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y). Nilainya adalah 0-1. Semakin mendekati nol berarti model tidak baik atau variasi model dalam menjelaskan dengan sangat terbatas, sebaliknya semakin mendekati satu maka suatu model akan semakin baik.

Tabel 1. Pengujian Godness of Fit Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R. Square	Std. Error of the Estimate
1	.843	.710	.706	1.38683

- a Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, harga
- b Dependent Variable: kepuasan

Tabel 1 menunjukkan angka Adjusted R Square (R) sebesar 0,710 berarti variabel independen yaitu harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) mampu menjelaskan sebesar 71% kepuasan pasien (Y).

b. Uji Secara Serempak/simultan (Uji F) atau ANOVA

Uji F menunjukkan apakah semua variabel bebas (X) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable terikat (Y).

Tabel 2. Uji Regresi Secara Bersama-sama (Uji-F) ANOVA (b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
1	Regressi	635.8	2	317.9	165.298	.000(a)
	Residual	259.6	135	1.92		
	Total	895.4	137			

- a Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, harga
- b Dependent Variable: kepuasan

Tabel 2 memperlihatkan nilai F hitung adalah 165.298 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 3,8. Oleh karena pada kedua perhitungan yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi (0,000) < 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen yaitu harga dan kualitas pelayanan secara bersama- sama adalah signifikan terhadap kepuasan pasien.

c. Uji Secara Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat secara individu.

Tabel 3. Uji Regresi secara Parsial (Uji-t) Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1 (Constant)	-.950	1.230	.522	-.772	.441
Harga	.659	.080	8.197395		.000
Kualitas layanan	.115	.019	6.198		.000

a Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan hasil uji-t maka diperoleh persamaan regresi :

$$Y = -0,950 + 0,659 X_1 + 0,115 X_2$$

Hasil penelitian pada tabel 3 dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Variabel harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,000) < 0,05 dan nilai t_{hitung} (8,197) > t_{tabel} (1,96) artinya jika ditingkatkan variabel harga sebesar satu satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,659. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya harga maka pasien akan memiliki harapan lebih tinggi pula pada pelayanan yang ditawarkan. Apabila pelayanan yang ditawarkan oleh RSUD Deli sesuai dengan harapan pasien maka pasien mendapat suatu kepuasan.

2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini terlihat dari nilai signifikan $(0,000) < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (6,198) > t_{tabel} (1,96)$ artinya jika ditingkatkan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,115.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier terbukti bahwa hasil penelitian ini sangat mendukung penelitian yang dilakukan oleh Leksmama (2006), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 51,8%. Namun pada penelitian ini, penulis juga meneliti variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien selain variabel kualitas pelayanan yaitu variabel harga. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah faktor harga. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting adalah kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien (Tjiptono, 2005: 178). Berdasarkan hasil penelitian dapat dibuktikan bahwa variabel harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bahkan berdasarkan penelitian ini, variabel harga lebih dominan dibanding variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga yang ditawarkan oleh RSUD Deli dinilai sangat baik oleh pasien. Walaupun harga semakin meningkat tiap tahunnya namun pasien merasa puas terhadap harga yang ditawarkan oleh pihak RSUD Deli Medan misalnya harga kamar, harga obat-obatan, honor dokter, dan harga jasa kesehatan lainnya. Hal ini dikarenakan harga yang semakin tinggi disesuaikan juga dengan pelayanannya sehingga pasien di RSUD Deli Medan mendapatkan suatu kepuasan dan mereka tidak sensitif terhadap harga. Orang atau masyarakat akan terus menggunakan jasa kesehatan di RSUD Deli Medan selama peningkatan harga disesuaikan juga dengan peningkatan pelayanannya.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Medan Harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh RSUD Deli Medan dinilai sangat baik sehingga kepuasan pasien juga tercapai dengan baik.
2. Berdasarkan uji-t bahwa variabel harga adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan oleh RSUD Deli Medan sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga tercipta suatu kepuasan pasien.
3. Berdasarkan Koefisien Determinasi diketahui bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang. 2008. *Analisis Data Penelitian*. Medan: USU Press.
- Khotijah, Siti. 2004. *Smart Strategy of Marketing*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi IX*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lamb, Charles W., Hair, Joseph F., dan Mc Daniel. 2001. *Pemasaran Buku I*. Jakarta: Salemba Empat.
- Leksmana, Yhoga, 2006. *Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Medan*. Skripsi. Malang: www.feunibraw.ac.id.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Ramasari, Ricky. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Gleni International Hospital Medan. *Skripsi*. FE-USU (tidak dipublikasikan).
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Simamora, Bilson. 2003. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto. 2004. *Statistika untuk Ekonomi & Keuangan Modern*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: UST Press.
- Supramono dan Haryanto. 2003. *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Supranto, Johannes. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryana. 2001. *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.