

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Dalam penelitian survei, informasi yang dikumpulkan adalah dari responden dengan menggunakan kuesioner. Menurut Jogiyanto (2010: 115) “penelitian survei digunakan untuk mendapatkan data opini individu”. Selain itu, metode pengumpulan data adalah primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada para responden. Dari hal tersebut maka jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian ini merupakan jenis penelitian *ExplanatoryResearch*, yaitu “penelitian yang menjabarkan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian menuju pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya” (Singarimbun, 2008:54).

3.2 Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada poli umum pasien RSUD Pasirian, yang beralamat di Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang.

3.3 Sumber dan Jenis Data

3.3.1 Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu;

1. Data eksternal merupakan data yang diperoleh dari luar organisasi yang didapat dngan cara menyebarkan kuisoner kepada pasien RSUD Pasirian

2. Data internal merupakan data yang diperoleh dari dalam organisasi yang diteliti dalam hal ini data didapat dari RSUD Pasirian berupa data profil Rumah Sakit

3.2.2 Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Menurut Sugiyono (2010:137), data primer adalah “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuisioner kepada para pasien RSUD Pasirian.

3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:116) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien yang pernah berobat di RSUD Pasirian. Dengan jumlah pasien RSUD Pasirian pada bulan februari 2018-maret 2018 adalah sekitar 450 orang (Sumber : RSUD Pasirian)

3.4.2 Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2010:81) adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat ke RSUD Pasirian Penarikan sampel dilakukan menggunakan tehnik probability sampling (random

sampling) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel

Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh ersco dalam bukunya *research metode or bussines* (1982 ; 253) seperti yang dikutip dalam sugiyono 2009; 129) sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adala antara 30 sampai 500
2. Bila sampel dibagi dalam kategori misalnya (pria wanita pegawai negri swasta dan lain lain maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis multivariate maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari umlah variabel yang diteliti termasuk didalamnya variabel independen dan variabel dependen
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control maka jumlah anggota sampel masing masing antara 10 sampai dngan 20
5. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi berganda yang terdiri dari 3(tiga) variabel independen dan 1(Satu) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil 10×4 variabel = 40 anggota sampel.

3.5 Teknik pengumpulan data

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung di lapangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas.

2. Kuisisioner/ Angket

Angket adalah daftar pertanyaan maupun pernyataan yang diajukan peneliti kepada responden untuk dijawab secara sistematis guna memperoleh data sehingga dihasilkan data berupa respon atau tanggapan dari responden tersebut yang kemudian data ini yang akan diolah oleh peneliti.

3. Wawancara langsung

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data secara langsung dengan melakukan Tanya jawab secara langsung dengan responden.

3.6 Variabel penelitian

3.6.1 Identifikasi variable

Variabel merupakan segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan suatu penelitian. Ada dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independent adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependent (Indriantoro dan Supomo, 2014:63). Variabel dependent dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan fasilitas (X3)

2. Variabel Dependent (Y)

Variabel dependent adalah “variabel yang dipengaruhi oleh variabel independent” (Indriantoro dan Supomo, 2014:63). Variabel dependent dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen

3.6.2. Definisi konseptual variabel

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Kotler (2005:352) dalam hana Catur dan wiwik dkk 2015 menyatakan pelayanan merupakan setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Kualitas Pelayanan bisa juga disebut setiap tindakan yang dilakukan penyedia jasa kepada pelanggan yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan serta untuk memenuhi harapan pelanggan.

2. Harga (X2)

Menurut Kotler (2005:43) dalam Yuda Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen untuk manfaat-manfaat yang diterima karena menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga merupakan suatu nilai mata uang yang ditukarkan dengan manfaat suatu produk atau jasa yang sesuai dengan kesepakatan

3. Fasilitas (X3)

Menurut Kotler dan Keller (2006:85) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. fasilitas bisa juga disebut

sarana prasarana yang berbentuk fisik dapat digunakan untuk memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya.

4. Kepuasan Konsumen (X4)

Kepuasan konsumen (consumer satisfaction) didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya (Mowen dan Minor, 2002:89) Kepuasan Konsumen bisa juga disebut perasaan senang atau kecewa pasien setelah menerima dan mendapatkan layanan jasa dan membandingkan hasilnya yang di rasakan apakah sesuai atau tidak dengan harapannya.

3.6.3. Definisi operasional variable

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut (Sunarto 2006:2) Data tentang layanan pelanggan diperoleh berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan konsumen dengan indikator pelayanan konsumen, sebagai berikut :

1. Berkomunikasi dengan pelanggan
2. Menangani pelayanan

Berdasarkan indikator tentang layanan pelanggan tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala Likert, sebagai berikut :

1. Karyawan RSUD mampu berkomunikasi baik dengan pelanggan.
2. Permintaan pelayanan jasa selalu terpenuhi.

b. Harga (X2)

Indikator dari variabel independen harga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Stanton (1998 dalam Muhammad Yusuf (2011:27)

1. Kesesuaian harga dengan manfaat

2.Kesesuaian harga dengan kualitas produk

3.Harga mampu bersaing

4.Keterjangkauan harga

Untuk menjangkau pendapat responden tentang variabel keputusan pembelian maka dibuat dan disebarakan kuesioner yang disusun dalam skala likert sebagai berikut:

- a. Harga kamar rawat inap dan berobat yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang diharapkan.
- b. Harga kamar rawat inap dan berobat yang ditawarkan sesuai dengan kualitas jasa.
- c. Harga kamar rawat inap dan berobat tidak kalah murah dengan rumah sakit yang lain.
- d. Harga kamar rawat inap dan berobat yang ditawarkan terjangkau.

c. Fasilitas (X3)

Indikator dari variabel independen harga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Lupiyoadi(2006):

- a. Kebersihan dan kenyamanan ruangan RSUD Pasirian terjaga dengan baik.
- b. RSUD Pasirian memiliki Keamanannya terjamin.
- c. RSUD Pasirian memiliki pengamanan Security 24 jam.
- d. Tempat parkir yang tersedia di RSUD Pasirian sangat nyaman dan luas.

d. Kepuasan konsumen (Y)

Menurut Ratnasari dan Aksa (2011:117-118), ada lima factor yang harus diperhatikan oleh perusahaan,yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas produk atau jasa

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan pelayanan yang di harapkan.

c. Emosional

Pasien akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan jasa dengan merek tertentu.

d. Harga

Jasa yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, yang ditetapkan pada harga yang lebih murah akan member nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya dan Kemudahan

Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan sesuatu produk atau jasa, cenderung puas terhadap produk atau jasa ini.

Bedasarkan indicator tentang kepuasan konsumen tersebut maka di susun kuisisioner dengan jawaban dalam skala likert, sebagai berikut:

1. Saya puas dengan kualitas pelayanan RSUD Pasirian.
2. Saya puas dengan harga dan fasilitas yang disediakan oleh RSUD Pasirian.

3. Saya lebih memilih menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Pasirian yang memiliki pelayanan dan harga yang lebih murah dibandingkan dengan Rumah Sakit lain dengan harga yang lebih mahal.

3.7 Instrument penelitian

Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur variabel yang ada dalam penelitian ini, peneliti mengajukan daftar pertanyaan kepada responden pasien RSUD Pasirian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Alat ukur penelitian ini berbentuk angket dengan menggunakan skala *likert*. Penentuan skala *likert* ini menggunakan skala 1 sampai 5, dimana :

- a. Jawaban “Sangat Tidak Setuju” diberi bobot 1
- b. Jawaban “Tidak Setuju” diberi bobot 2
- c. Jawaban “Netral” diberi bobot 3
- d. Jawaban “Setuju” diberi bobot 4
- e. Jawaban “Sangat Setuju” diberi bobot 5

TABEL 3.7
PENGUKURAN OPERASIONAL VARIABEL

| Variabel | Instrumen | Skala | Sumber |
|--------------------------------------|---|--------------|---|
| Kualitas Pelayanan (X ₁) | Berkomunikasi dengan pelanggan | Skala Likert | (Sunarto 2006:2) |
| | Menangani pelayanan | Skala Likert | |
| Harga (X ₂) | Kesesuaian harga dengan manfaat | Skala Likert | Stanton (1998 dalam Muhammad Yusuf (2011:27)) |
| | Kesesuaian harga dengan kualitas produk | Skala Likert | |
| | Harga mampu bersaing | Skala Likert | |
| | Keterjangkauan harga | Skala Likert | |

| | | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------|-------------------------------------|
| Fasilitas (X ₃) | Kebersihan dan kenyamanan ruangan | Skala Likert | Lupiyoadi (2006) |
| | Keamanan | Skala Likert | |
| | Security 24 jam | Skala Likert | |
| | Tempat parkir | Skala Likert | |
| Kepuasan Konsumen (Y) | membeli produk baru yang ditawarkan | Skala Likert | Kotler dan Armstrong (2012: 150) |
| | merekomendasikan produk | Skala Likert | |
| | Bersedia membayar lebih | Skala Likert | |
| | tetap loyal | | |

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Penelitian dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan oleh peneliti. Menurut Ghozali (2009) menyatakan bahwa “ uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner.” Menurut Sugiyono (2005) “ valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Jadi tekhnik yang digunakan untuk mengetahui atau mengukur validitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*. Nilai r hitung > r tabel dengan signifikasi 5% dengan uji 2 sisi dan jumlah data (sampel= 100), maka didapat r table 0,1946.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sumadi (2004:28) “realibilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya.” Hasil pengukuran harus real, dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan keabsahan. Kriteria dalam

pengukuran ini adalah jika *Cronbach alpha*- nya memiliki nilai $\geq 0,60$ maka data dikatakan reliabel.

3.8.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal (Ghozali,2009:95). Uji normalitas bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap data yang dimiliki untuk mengetahui data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas data penelitian ini digunakan uji non parametric *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan tingkat signifikansi 5% dengan kaedah uji normalitas sebagai berikut:

- a. Jika signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.
- b. Jika signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.

3.8.3. Uji Asumsi Klasik

1. Multikolinearitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan problem multikolinearitas, hal ini disebabkan oleh koefisien korelasi antar variabel independent kuat. Untuk ada tidaknya gejala multikolinearitas, maka menggunakan nilai *Variance Internal Factor* (VIF).

Menurut Santoso (2000:203) bahwa suatu model regresi dikatakan bebas multikolineariats apabila nilai VIF disekitar angka 1 dan tidak melebihi angka 10 ($1 < VIF < 10$) dan nilai toleransinya mendekati 1.

2. Heterokedastisitas

Santoso (2000:208), mengungkapkan “Heterokedastisitas terjadi jika tiap unsur gangguan stokhastik (UI) mempunyai variabel yang berlebihan”. Cara untuk mendeteksi Heterokedastisitas dengan mengadakan pengujian Uji gejala heterokedastisitas dilakukan dengan melihat T_test secara parsial. Apabila tidak signifikan pada $\alpha = 5\%$ maka tidak terjadi heterokedastisitas, taraf signifikan $> 0,05$.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan adanya suatu korelasi diantara anggota observasi yang diurut menurut waktu (seperti deret berkala) atau ruang (seperti data lintas sektoral) (Gujarati, 2007:112). Dalam menguji autokorelasi ada beberapa cara salah satunya yaitu uji *Durbin Watson*. Menurut kuadrat dalam residu berurutan terhadap jumlah residu kuadrat (RSS).

Menurut Gujarati (2007:122) ada beberapa keputusan tentang uji *Durbin Watson* yaitu:

Tabel 3.8
penerimaan keputusan uji autokorelasi

M

| Hipotesis Nol (Ho) | Keputusan | Jika |
|--|---------------------|-----------------------|
| Tidak ada otokorelasi positif | Tolak Ho | $0 < d <$ |
| Tidak ada otokorelasi positif | Tidak ada keputusan | $\leq d \leq$ |
| Tidak ada otokorelasi negatif | Tolak Ho | $4 - < d < 4$ |
| Tidak ada otokorelasi negatif | Tidak ada keputusan | $4 - \leq d \leq 4 -$ |
| Tidak ada otokorelasi positif atau negatif | Terima Ho | $< d < 4 -$ |

M

3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Priyono (2015: 15) : Analisis regresi linier berganda menganalisis hubungan secara linier antara dua atau lebih variable independen (x_1, x_2, x_3) dengan variable dependen (Y).

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + bx_3$$

Dimana:

| | |
|-------|----------------------|
| Y | = Kepuasan Pasien |
| a | = Bilangan Konstanta |
| b | = Koefisien Regresi |
| x_1 | = Kualitas Pelayanan |
| x_2 | = Harga |
| x_3 | = Fasilitas |

3.8.5 Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Uji F adalah bagian uji statistik yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak (simultan). Pengujian uji F diuji dengan menggunakan SPSS 21. Dalam melakukan estimasi data, digunakan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5% (0.05).

Kriteria pengujiannya adalah :

- Jika nilai signifikansi $< \alpha$ maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan.

- b. Jika nilai signifikansi $>\alpha$ maka keputusannya adalah H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan.

2. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dan variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui apakah hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima atau sebaliknya diuji dengan membandingkan nilai t. Apabila $t_{sig} < \alpha 0.05$ maka variabel bebas tersebut berpengaruh nyata terhadap variabel terikat. Demikian pula sebaliknya, Apabila $t_{sig} > \alpha 0.05$ maka variabel bebas tersebut tidak berpengaruh nyata terhadap variabel terikat.

3.8.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2), untuk mengukur tingkat korelasi atau pengaruh antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Berikut kriteria pengujiannya :

- a. Jika R^2 mendekati 1 (semakin besar nilai R^2), menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama semakin kuat, dengan kata lain bahwa model yang digunakan adalah mendekati kebenaran.
- b. Jika R^2 mendekati 0 (semakin kecil nilai R^2), menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama semakin lemah, dengan kata lain bahwa model yang digunakan kurang tepat.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dapat dijelaskan bahwa nilai t hitung sebesar 2,164 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$. Hasil uji ini menunjukkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan hasil ini dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien di RSUD Pasirian.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa staff dan pegawai pemberi layanan kesehatan di RSUD Pasirian memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ada dalam rumah sakit, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Pelayanan yang diterima oleh pasien tidak tampak tetapi dampak dari pelayanannya dapat dirasakan oleh pasien yang menimbulkan rasa senang dan puas sehingga pasien juga dapat menilai bahwa RSUD pasirian memiliki Kualitas Pelayanan yang baik, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatny rasa loyalitas pasien terhadap rumah sakit, dengan demikian pasien akan terus menggunakan jasa pelayanan kesehatan RSUD Pasirian.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agung dkk (2016) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata UIT Makassar yang menunjukkan hasil Kualitas Pelayanan Keperawatan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Wisata UIT Makassar.

2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa secara parsial Harga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Pasirian. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi harga yang ditawarkan, maka penerimaan produk juga akan semakin baik, akan tetapi pada kenyataan dalam hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang kurang signifikan, artinya harga memiliki sedikit pengaruh dalam mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Pasirian. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor salah satu faktor yang dapat mempengaruhi yaitu dari segi ekonomi masyarakat sekitar yang menengah kebawah sehingga mereka merasa harga berobat di RSUD pasirian masih relatif mahal, hal ini berpengaruh juga terhadap daya beli dalam penggunaan jasa layanan kesehatan di RSUD Pasirian meskipun pada kenyataannya harga berobat di RSUD Pasirian sudah relatif terjangkau untuk semua kalangan. Dengan adanya hal ini maka rumah sakit harus melakukan dan menerapkan strategi harga yang dapat menarik minat pasien untuk tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Pasirian.

Harga seringkali menjadi perhatian bagi para pasien karena selain posisinya sebagai daya tarik untuk menarik pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan, juga sebagai pembanding untuk melakukan keputusan dalam menentukan pilihan layanan kesehatan yang akan digunakan. Dengan adanya harga yang telah ditetapkan, pasien berharap dapat memperoleh jasa layanan kesehatan yang sesuai dengan yang diharapkan. Apabila harga layanan kesehatan yang diterima oleh pasien sesuai dengan daya beli pasien dan sesuai dengan layanan yang diharapkan maka pasien akan merasa puas dengan harga yang dibayar jika pasien sudah merasa puas maka harga akan memberikan

pengaruh yang baik pada rumah sakit, yakni berdampak pada peningkatan nama baik dan peningkatan pasien yang berobat karena harga yang diberikan sudah sesuai dengan daya beli pasien.

Hasil Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wahyu (2011) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa Di Kab. Bekasi) yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terbukti apabila terdapat peningkatan faktor fasilitas dalam pelayanan di RSUD Pasirian, maka akan dapat berdampak pada peningkatan kepuasan pasien khususnya pasien rawat jalan. Untuk itu dalam meningkatkan kepuasan pasien dibutuhkan adanya kelengkapan fasilitas, fasilitas penunjang lainnya serta kebersihan fasilitas dalam pelayanan guna memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pasien agar pasien merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang ada. Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen. Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat.