

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
LINGKUNGAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RUMAH SAKIT AL IRSYAD SURABAYA**

Oleh  
**Linda Lupita Kurniawati**  
**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mahardika Surabaya**  
Email : [lindaa.lupitaa@yahoo.com](mailto:lindaa.lupitaa@yahoo.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Sampel penelitian sejumlah 80 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah simpel random sampling. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda, dan olah data menggunakan software SPSS 23.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lingkungan Rumah Sakit mampu mempengaruhi perubahan pada Kepuasan Pasien sebesar 53,8%, sedangkan sisanya sebesar 46,2% perubahan yang terjadi pada Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini, misalnya Lokasi, Promosi, Fasilitas, dan lain-lain. Kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Kenaikan nilai pada variabel kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit, akan memberikan pengaruh pada peningkatan kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lingkungan, Kepuasan

**PENDAHULUAN**

Saat ini peran rumah sakit semakin meningkat seiring dengan perkembangan jaman. Rumah sakit harus mampu menciptakan kinerja sebaik-baiknya dan melakukan peningkatan kinerjanya secara berkelanjutan. Peningkatan kinerja tersebut perlu dilakukan oleh pihak manajemen Rumah Sakit beserta seluruh karyawannya dengan tujuan supaya dapat terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Rumah sakit harus tanggap terhadap apa yang harus dilakukan terkait dengan kelangsungan usahanya, karena setiap saat konsumen akan semakin selektif dalam menentukan keputusan untuk memilih pelayanan di rumah sakit mana yang akan mereka tuju untuk dapat memenuhi kebutuhannya.

Konsumen harus menyadari betul keinginan pasien seiring dengan perkembangan jaman dan tingkat persaingan yang ada. Semakin banyak bermunculannya rumah sakit yang baru, menyebabkan tingkat persaingan dalam lingkup usaha pelayanan kesehatan menjadi semakin ketat. Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang sangat penting yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidup sebuah rumah sakit.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang tumbuh karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa, terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Tetapi jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas (Kotler dikutip dari Faiz, 2016:19).

Sedangkan yang dimaksud dengan kepuasan konsumen merupakan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Kepuasan sendiri bisa tercapai jika konsumen merasa terpenuhi dalam pencapaian kebutuhan, harapan, serta dalam proses mendapatkan produk atau jasa sebagaimana dipersepsikan setelah memakai produk atau jasa yang bersangkutan (Faiz, 2016:20). Tingkat kepuasan konsumen yang tinggi, akan menyebabkan pasien rumah sakit menjadi loyal terhadap pelayanan rumah sakit tersebut dan pada akhirnya pelanggan rumah sakit akan terus bertambah.

Kepuasan pasien rumah sakit dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, misalnya kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen (Gronroos dikutip dari Irnandha, 2016:21).

Harga adalah sejumlah nilai uang yang ditentukan oleh perusahaan sebagai imbalan barang atau jasa yang diperdagangkan dan sesuatu yang lain yang diadakan suatu perusahaan guna memuaskan keinginan pelanggan, di mana adanya kesesuaian antara harga dan produk atau jasa dapat membuat kepuasan bagi pelanggan (Suyitno, 2018:135). Lingkungan atau yang biasa disebut sebagai *servicescape* merupakan kesan-kesan yang diciptakan pada pancaindera oleh perancangan lingkungan fisik tempat jasa diserahkan dan memiliki elemen-elemen tertentu yang masih berhubungan dengan konsep jasa tersebut (Siwi dkk, 2017:476).

Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya berdiri pada tahun 1965 berlokasi di Jalan Danakarta No. 28 Surabaya, yang kemudian pada tahun 1978 Rumah Sakit Al Irsyad menempati gedung di jalan K.H. Mas Mansyur No. 210-214 Surabaya. Sebagai salah satu rumah sakit yang sudah berdiri selama puluhan tahun, Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya dituntut juga untuk dapat terus meningkatkan kinerjanya yang harus dijalankan secara konsisten dan kontinyu oleh segenap jajaran manajemen beserta seluruh karyawannya untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit secara simultan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh lingkungan rumah sakit secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen (Gronroos dikutip dari Irnandha, 2016:21).

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan yang berkualitas adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba yang maksimum (Irnandha, 2016:22).

### Harga

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk atau jasa (Kotler dan Armstrong dalam Suyitno, 2018:135). Yang dimaksud harga dalam penelitian ini adalah sejumlah uang atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa, di mana apabila adanya kesesuaian antara harga dan produk atau jasa dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen.

### Lingkungan Rumah Sakit

Dalam bauran pemasaran jasa, dikenal adanya lingkungan fisik (*physical evidence*). Bukti Fisik (*Physical Evidence*), merupakan suatu hal yang secara nyata turut memiliki kepuasan untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Dapat membantu menciptakan suasana yang mendukung terjadinya pembelian jasa juga menimbulkan *image* dari konsumen tentang jasa yang ditawarkan serta *image* perusahaan itu sendiri (Priansa, 2017:38).

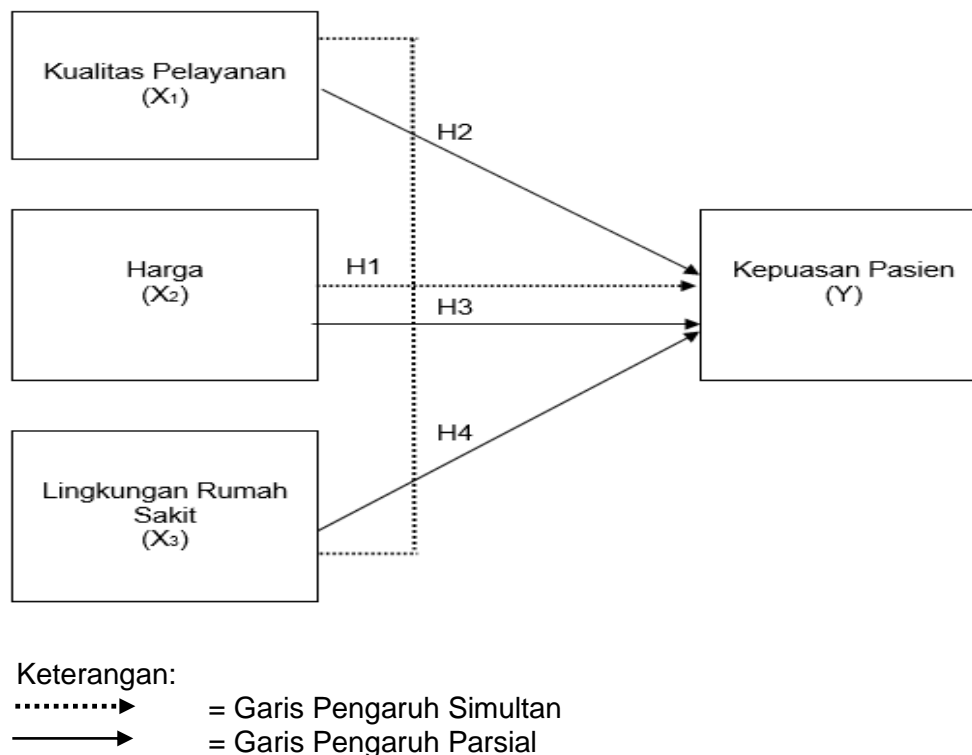
Yang dimaksud dengan lingkungan rumah sakit disini adalah segala sesuatu yang secara nyata dirasakan oleh pasien rumah sakit serta menimbulkan kesan-kesan yang diciptakan pada pancaindera yang berkaitan langsung pada saat pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan, pegawai yang terlibat, serta berbagai sarana pelayanan rumah sakit lainnya.

### Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang tumbuh karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa, terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Tetapi jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas (Kotler dikutip dari Faiz, 2016:19).

Sedangkan yang dimaksud dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan yang diharapkan atautkah tidak, di mana kepuasan bisa tercapai jika pasien merasa terpenuhi dalam pencapaian kebutuhan, harapan, serta dalam proses mendapatkan jasa pelayanan rumah sakit sebagaimana dipersepsikan setelah memakai jasa yang bersangkutan.

### Kerangka Konseptual



**Gambar 1 Kerangka Konseptual**

Sumber: Diolah Peneliti, 2019

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jika dilihat dari pengolahan datanya, jenis penelitian ini adalah penelitian pengaruh. Penelitian pengaruh adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih, sehingga dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan suatu gejala (Sujarweni, 2018:88). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda merupakan alat untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu (Sugiyono, 2017:136). Penulis menetapkan populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya baik pasien rawat jalan maupun rawat inap pada bulan Juni 2019 yang merupakan pasien umum (tidak memiliki BPJS).

Sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 80 orang yang merupakan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya baik pasien rawat jalan maupun rawat inap pada bulan Juni 2019 yang merupakan pasien umum (tidak memiliki BPJS).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2017:140). Teknik *probability sampling* yang dipergunakan di dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*, dikatakan *simple* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara *random* atau acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2017:140).

### Sumber dan Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan sumber primer. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:219). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan di dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:225).

### Analisis Data

Analisis yang dipergunakan di dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Uji regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Kemudian olah data dalam penelitian ini menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS) 23.0 for Windows*.

## ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pernyataan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan nilai  $r_{tabel}$  (Sujarweni, 2018:178), kriterianya yaitu Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir atau pernyataan dalam kuesioner tersebut adalah valid.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas**

| No  | Butir Pernyataan   | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Hasil |
|---|--|--------------|-------------|-------|
| <b>Variabel Kualitas Pelayanan (<math>X_1</math>)</b> |  |              |             |       |
| 1   | Pegawai RS Al Irsyad Surabaya memberikan pelayanan kepada pasien dengan handal                           | 0,782        | 0,185       | Valid |
| 2   | Pegawai RS Al Irsyad Surabaya memberikan respon yang baik terhadap pasien dalam memberikan pelayanannya. | 0,584        | 0,185       | Valid |
| 3   | Pasien memiliki keyakinan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh RS Al Irsyad Surabaya.        | 0,872        | 0,185       | Valid |
| 4   | Pegawai RS Al Irsyad Surabaya memiliki empati yang baik dalam melayani pasien.                           | 0,857        | 0,185       | Valid |

| No   | Butir Pernyataan   | r <sub>hitung</sub>       | r <sub>tabel</sub>       | Hasil        |
|--|--|---------------------------|--------------------------|--------------|
| <b>Variabel Harga (X<sub>2</sub>)</b>                  |  |                           |                          |              |
| 1  | RS Al Irsyad Surabaya menetapkan harga yang terjangkau terhadap layanan yang ditawarkan.                           | 0,553                     | 0,185                    | Valid        |
| 2  | Harga yang ditetapkan oleh RS Al Irsyad Surabaya sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pasien.                  | 0,504                     | 0,185                    | Valid        |
| 3  | Harga yang ditetapkan oleh RS Al Irsyad Surabaya sesuai dengan fasilitas yang ada.                                 | 0,450                     | 0,185                    | Valid        |
| 4  | Harga yang ditetapkan oleh RS Al Irsyad Surabaya mampu bersaing dengan harga yang ditetapkan oleh RS yang lainnya. | 0,466                     | 0,185                    | Valid        |
| <b>Variabel Lingkungan Rumah Sakit (X<sub>3</sub>)</b> |  |                           |                          |              |
| 1  | Lingkungan RS Al Irsyad Surabaya memiliki penerangan yang cukup.   | 0,492                     | 0,185                    | Valid        |
| 2  | Lingkungan RS Al Irsyad Surabaya memiliki suasana yang tenang.   | 0,553                     | 0,185                    | Valid        |
| <b>No</b>  | <b>Butir Pernyataan</b>  | <b>r<sub>hitung</sub></b> | <b>r<sub>tabel</sub></b> | <b>Hasil</b> |
| 3  | Lingkungan RS Al Irsyad Surabaya memiliki suhu yang nyaman.  | 0,362                     | 0,185                    | Valid        |
| 4  | Lingkungan RS Al Irsyad Surabaya memiliki sirkulasi udara yang baik.   | 0,393                     | 0,185                    | Valid        |
| 5  | RS Al Irsyad Surabaya memiliki fasilitas yang lengkap.   | 0,500                     | 0,185                    | Valid        |
| <b>Variabel Kepuasan Pasien (Y)</b>                    |  |                           |                          |              |
| 1  | Terjalin komunikasi yang baik antara pasien dengan pihak RS Al Irsyad Surabaya                                     | 0,394                     | 0,185                    | Valid        |
| 2  | Pasien memiliki kepercayaan yang baik terhadap RS Al Irsyad Surabaya   | 0,810                     | 0,185                    | Valid        |
| 3  | RS Al Irsyad Surabaya menjamin keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien.                           | 0,224                     | 0,185                    | Valid        |
| 4  | RS AL Irsyad Surabaya memiliki pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pasien.                                      | 0,226                     | 0,185                    | Valid        |
| 5  | RS Al Irsyad Surabaya memiliki daya tanggap yang baik terhadap kebutuhan pasien                                    | 0,810                     | 0,185                    | Valid        |
| 6  | Pegawai RS Al Irsyad Surabaya memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.          | 0,247                     | 0,185                    | Valid        |

Sumber: Hasil Olah Data Primer Dengan SPSS 23.0, diolah Penulis, 2019

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sujarweni, 2018:178), kriterianya yaitu Jika *Cronbach Alpha* > 0,60, maka butir pernyataan yang ada dalam kuesioner adalah reliabel

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,629                   | 19         |

Sumber: Hasil Olah Data Primer Dengan SPSS 23.0

Dari hasil uji reliabilitas di atas, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,629. Angka tersebut lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terhadap kuesioner penelitian ini dinyatakan reliabel.

### Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi memiliki distribusi normal (Sujarweni, 2018:187). Cara mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji *statistic kolmogorov*, dengan kriteria jika nilai sig. > 0,05, maka data berdistribusi normal.

Tabel 3 Hasil Uji Kolmogorov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                  |                | 80                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | ,0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 1,46006669              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | ,068                    |
|                                    | Positive       | ,066                    |
|                                    | Negative       | -,068                   |
| Test Statistic                     |                | ,068                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | ,200 <sup>c,d</sup>     |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Olah Data Primer Dengan SPSS 23.0

Dari uji statistik *kolmogorov*, diperoleh nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,200. Nilai sig. yang dihasilkan tersebut lebih besar dari 0,05 atau 0,200 > 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memiliki distribusi yang normal.

### Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada atau tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Uji multikolinieritas juga dimaksudkan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Cara mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas adalah dengan melihat *Variance Inflation Factor* (VIF), yaitu jika nilai nilai VIF 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Sujarweni, 2018:188).

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

| Model              | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |                         |       |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)       | 1,254                       | 1,594      |                           | ,787  | ,434 |                         |       |
| Kualitas Pelayanan | ,491                        | ,065       | ,598                      | 7,594 | ,000 | ,980                    | 1,020 |
| Harga              | ,343                        | ,121       | ,227                      | 2,837 | ,006 | ,953                    | 1,049 |
| Lingkungan RS      | ,430                        | ,110       | ,314                      | 3,908 | ,000 | ,943                    | 1,060 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Olah Data Primer Dengan SPSS 23.0

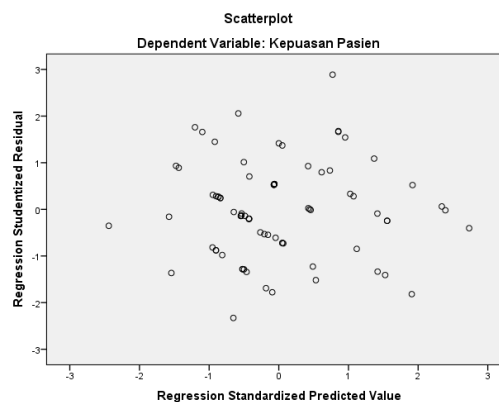
Dari hasil uji multikolinieritas di atas, diperoleh nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,020.
- 2) Variabel harga memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,049.
- 3) Variabel lingkungan Rumah Sakit memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,060.

Ketiga variabel bebas dalam penelitian ini memiliki nilai yang tidak lebih dari angka 10. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi dapat dilihat dengan pola gambar pada *scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas dapat terlihat jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka nol, titik-titik data tidak mengumpul. Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini, terlihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data Primer Dengan SPSS 23.0



Dari hasil uji heteroskedastisitas di atas, terlihat bahwa penyebaran titik-titik scatterplot berada di atas dan di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, tidak berpola, tidak mengumpul, dan tidak melebar kemudian menyempit. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini bebas dari adanya heteroskedastisitas.

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, uji regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Hasil dari uji regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
|                    | 1 (Constant)                | 1,254      | 1,594                     |       |      |                         | ,787  |
| Kualitas Pelayanan | ,491                        | ,065       | ,598                      | 7,594 | ,000 | ,980                    | 1,020 |
| Harga              | ,343                        | ,121       | ,227                      | 2,837 | ,006 | ,953                    | 1,049 |
| Lingkungan RS      | ,430                        | ,110       | ,314                      | 3,908 | ,000 | ,943                    | 1,060 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Olah Data Primer Dengan SPSS 23.0

Dari hasil uji regresi linier berganda di atas ini, maka penelitian ini menghasilkan formulasi persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,254 + 0,491X_1 + 0,343X_2 + 0,430X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Harga

X<sub>3</sub> = Lingkungan Rumah Sakit

Dari persamaan regresi linier yang dihasilkan dari penelitian ini, maka dapat dijelaskan antara lain sebagai berikut:

- 1) Persamaan regresi linier berganda memiliki nilai konstanta sebesar 1,254. Nilai konstanta tersebut menunjukkan besarnya nilai variabel Y yaitu Kepuasan Pasien pada saat variabel X dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Harga (X<sub>2</sub>), dan Lingkungan Rumah Sakit (X<sub>3</sub>) bernilai nol (0).
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,491. Koefisien regresi yang dimiliki oleh variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif. Angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Di mana pada saat nilai Kualiatas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 poin, maka nilai Kepuasan Pasien juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,491.

- 3) Variabel Harga ( $X_2$ ) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,343. Koefisien regresi yang dimiliki oleh variabel Harga bernilai positif. Angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Harga terhadap Kepuasan Pasien. Di mana pada saat nilai Harga mengalami kenaikan sebesar 1 poin, maka nilai Kepuasan Pasien juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,343.
- 4) Variabel Lingkungan Rumah Sakit ( $X_3$ ) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,430. Koefisien regresi yang dimiliki oleh variabel Lingkungan Rumah Sakit bernilai positif. Angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Lingkungan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien. Di mana pada saat nilai Lingkungan Rumah Sakit mengalami kenaikan sebesar 1 poin, maka nilai Kepuasan Pasien juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,430.

### Hasil Uji Simultan

Dalam penelitian ini, uji simultan dimaksudkan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.

**Tabel 6 Hasil Uji Simultan**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 195,950        | 3  | 65,317      | 29,476 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 168,412        | 76 | 2,216       |        |                   |
|                    | Total      | 364,361        | 79 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Lingkungan RS, Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber: Hasil Olah Data Primer Dengan SPSS 23.0

Dari hasil uji simultan di atas, menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang dihasilkan dari uji simultan tersebut adalah lebih kecil dari taraf signifikansi yang telah ditetapkan yaitu sebesar 0,05. Maka keputusan yang diambil dari uji simultan ini adalah kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen, jika koefisien determinasi sama dengan nol, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2018:142).

**Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                          | ,733 <sup>a</sup> | ,538     | ,520              | 1,488605                   | 1,911         |

a. Predictors: (Constant), Lingkungan RS, Kualitas Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Olah Data Primer Dengan SPSS 23.0

Dari hasil uji koefisien determinasi di atas ini, menghasilkan nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,538. Nilai *R Square* tersebut sama dengan nilai 53,8%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lingkungan Rumah Sakit mampu mempengaruhi perubahan pada Kepuasan Pasien sebesar 53,8%. Sedangkan sisanya sebesar 46,2% perubahan yang terjadi pada Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini, misalnya Lokasi, Promosi, Fasilitas, dan lain-lain.

### Hasil Uji Parsial

Dalam penelitian ini, uji parsial dimaksudkan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit secara individu terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.

**Tabel 8 Hasil Uji Parsial**

| Model              | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |                         |       |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)       | 1,254                       | 1,594      |                           | ,787  | ,434 |                         |       |
| Kualitas Pelayanan | ,491                        | ,065       | ,598                      | 7,594 | ,000 | ,980                    | 1,020 |
| Harga              | ,343                        | ,121       | ,227                      | 2,837 | ,006 | ,953                    | 1,049 |
| Lingkungan RS      | ,430                        | ,110       | ,314                      | 3,908 | ,000 | ,943                    | 1,060 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Olah Data Primer Dengan SPSS 23.0

Dari hasil uji parsial di atas, maka dapat diambil keputusan sebagai berikut:

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang dimiliki oleh Variabel Kualitas Pelayanan lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Sehingga keputusan yang diambil dari uji ini adalah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.
- 2) Variabel Harga menghasilkan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,006. Nilai signifikansi yang dimiliki oleh Variabel Harga lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau  $0,006 < 0,05$ . Sehingga keputusan yang diambil dari uji ini Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.
- 3) Variabel Lingkungan Rumah Sakit menghasilkan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang dimiliki oleh Variabel Lingkungan Rumah Sakit lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Sehingga keputusan yang diambil dari uji ini adalah Lingkungan Rumah Sakit secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien**

Dari hasil uji simultan, menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang dihasilkan dari uji simultan tersebut adalah lebih kecil dari taraf signifikansi yang telah ditetapkan yaitu sebesar 0,05. Maka keputusan yang diambil dari uji simultan adalah Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lingkungan Rumah Sakit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya

Dari hasil uji koefisien determinasi, dihasilkan nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,538. Nilai *R Square* tersebut sama dengan nilai 53,8%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lingkungan Rumah Sakit mampu mempengaruhi perubahan pada Kepuasan Pasien sebesar 53,8%. Sedangkan sisanya sebesar 46,2% perubahan yang terjadi pada Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini, misalnya Lokasi, Promosi, Fasilitas, dan lain-lain.

### **Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Dari hasil uji parsial, Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang dimiliki oleh Variabel Kualitas Pelayanan lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Sehingga keputusan yang diambil dari uji ini adalah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya

Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen (Gronroos dikutip dari Irnandha, 2016:21). Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin meningkat juga kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien regresi bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,491. Koefisien regresi yang dimiliki oleh variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif. Angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Di mana pada saat nilai Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 poin, maka nilai Kepuasan Pasien juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,491.

Nilai  $t_{hitung}$  yang dimiliki oleh kualitas pelayanan yaitu sebesar 7,594 merupakan nilai  $t_{hitung}$  yang paling tinggi dibanding harga dan lingkungan rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Hal ini disebabkan karena pihak manajemen Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya terus melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya antara lain dengan melakukan kerjasama dengan Halodoc, di mana dengan layanan Halodoc ini mempermudah pasien yang berobat atau membeli obat di Rumah Sakit Al Irsyad tidak perlu mengantri untuk menebus atau mendapatkan obatnya karena obat akan dikirim ke alamat pasien melalui salah satu layanan yang ditawarkan oleh Halodoc. Saat ini Rumah Sakit Al Irsyad juga sudah terakreditasi paripurna meskipun Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya adalah rumah sakit dengan kelas C, hal ini menunjukkan bahwa Manajemen Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pasiennya.

### **Pengaruh Parsial Harga Terhadap Kepuasan Pasien**

Dari hasil uji parsial, variabel Harga menghasilkan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,006. Nilai signifikansi yang dimiliki oleh Variabel Harga lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau  $0,006 < 0,05$ . Sehingga keputusan yang diambil dari uji ini adalah Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk atau jasa (Kotler dan Amstrong dalam Suyitno, 2018:135). Harga adalah sejumlah uang atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa, di mana apabila adanya kesesuaian antara harga dan produk atau jasa dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Penetapan harga dari pihak Rumah Sakit yang sebanding dengan apa yang didapat oleh pasien, akan menimbulkan kepuasan pasien. Semakin baik penetapan harga maka akan meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi dari variabel Harga yang memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,343. Koefisien regresi yang dimiliki oleh variabel Harga bernilai positif. Angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Harga terhadap Kepuasan Pasien. Di mana pada saat nilai Harga mengalami kenaikan sebesar 1 poin, maka nilai Kepuasan Pasien juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,343.

### **Pengaruh Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien**

Dari hasil uji parsial, variabel Lingkungan Rumah Sakit menghasilkan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang dimiliki oleh Variabel Lingkungan Rumah Sakit lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Sehingga keputusan yang diambil dari uji ini adalah Lingkungan Rumah Sakit secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Lingkungan rumah sakit adalah segala sesuatu yang secara nyata dirasakan oleh pasien rumah sakit serta menimbulkan kesan-kesan yang diciptakan pada pancaindera yang berkaitan langsung pada saat pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan, pegawai yang terlibat, serta berbagai sarana pelayanan rumah sakit lainnya (Mulyadi, 2016:171).

Lingkungan rumah sakit yang tenang, bersih, sejuk, dan memiliki fasilitas yang lengkap akan memberikan kenyamanan baik bagi pasien maupun bagi keluarga pasien yang menunggu. Semakin baik lingkungan rumah sakit, semakin meningkat pula kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi dari variabel Lingkungan Rumah Sakit yang

memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,430. Koefisien regresi yang dimiliki oleh variabel Lingkungan Rumah Sakit bernilai positif. Angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Lingkungan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien. Di mana pada saat nilai Lingkungan Rumah Sakit mengalami kenaikan sebesar 1 poin, maka nilai Kepuasan Pasien juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,430

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Peneliti dapat membuat kesimpulan terhadap hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lingkungan Rumah Sakit secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah

Sakit Al Irsyad Surabaya. Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lingkungan Rumah Sakit mampu mempengaruhi perubahan pada Kepuasan Pasien sebesar 53,8%, sedangkan sisanya sebesar 46,2% perubahan yang terjadi pada Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini, misalnya Lokasi, Promosi, Fasilitas, dan lain-lain.

- 2) Kualitas Pelayanan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi yang bernilai positif, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, di mana pada saat nilai Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan, maka nilai Kepuasan Pasien juga akan mengalami kenaikan. Kualitas pelayanan menjadi variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.
- 3) Harga secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Harga memiliki nilai koefisien regresi yang bernilai positif, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Harga terhadap Kepuasan Pasien, di mana pada saat nilai Harga mengalami kenaikan, maka nilai Kepuasan Pasien juga akan mengalami kenaikan.
- 4) Lingkungan Rumah Sakit secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Lingkungan Rumah Sakit memiliki nilai koefisien regresi yang bernilai positif, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Lingkungan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien, di mana pada saat nilai Lingkungan Rumah Sakit mengalami kenaikan, maka nilai Kepuasan Pasien juga akan mengalami kenaikan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang sudah disampaikan sebelumnya, maka penulis menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya  
Bagi manajemen Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya, diharapkan untuk dapat terus meningkatkan kepuasan pasiennya, antara lain melalui:
  - (1) Peningkatan kualitas pelayanan, bisa dilakukan dengan cara secara periodik melakukan training dan evaluasi kerja terhadap semua karyawan Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya, terutama terkait kualitas pelayanan terhadap pasien. Menempatkan *customer service* yang *standby* selama 24 jam sehingga pasien bisa menyampaikan keluhan setiap saat.
  - (2) Penetapan harga yang kompetitif  
Melakukan *benchmarking* dengan Rumah Sakit lain dalam penetapan harga sehingga harga yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya bisa bersaing dalam industri.
  - (3) Peningkatan lingkungan rumah sakit  
Memperbanyak ruang hijau, dengan penanaman tumbuhan yang bisa meningkatkan oksigen dan membuat suasana menjadi lebih sejuk, penambahan area bermain anak sehingga pasien atau pengunjung anak-anak bisa lebih nyaman. Penyediaan kantin yang beroperasi selama 24 jam untuk melayani kebutuhan pasien dan keluarga pasien, pengecatan ulang untuk tembok yang warnanya sudah kusam dan berlumut, dan lain sebagainya.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lingkungan Rumah Sakit mampu memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pasien sebesar 53,8% artinya masih ada sebesar 46,2% pengaruh dari variabel lain yang mempengaruhi Kepuasan Pasien. Untuk itu bagi para peneliti selanjutnya, diharapkan untuk dapat menambah variabel lain yang belum dimasukkan ke dalam penelitian ini misalnya Lokasi, Fasilitas, Promosi, dan lain sebagainya supaya memberikan hasil yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Benua, Deilvia C, dkk. 2015. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMA Katolik Karitas Tomohon, Jurnal EMBA, Vol.3 No.2 Juni 2015, Hal. 487-498, ISSN 2303-1174.* Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Bucak, Turgay. 2014. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction: A Research on Hotel Businesses, International Journal of Education and Research, Vol. 2 No. 1 January 2014, P: 1-12, ISSN: 2201-6740.* Canakkale Onsekiz Mart University. Turkey.
- Desianti, Ni Nyoman dan Seminari, Ni Ketut. 2014. *Pengaruh Service Quality, Price, dan Service Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada New Melati Salon Denpasar Bali, E Jurnal Manajemen Universitas Udayana, Vol 3, No 12 (2014), hal. 3801-3810, ISSN: 2302-8912.* Univeritas Udayana. Bali.
- Faiz, Muhamad Azkal. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Berbelanja Online Di OLX.CO.ID (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta), Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Hal. 1-85.* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Hayati, Kemala dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Unsyiah, Cakradonya Dental Journal, 10 (2), hal: 78-85, ISSN 2622-4720.* Universitas Syiah Kuala. Banda Aceh.
- Irnandha, Aris. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur cepat Darat, Skripsi Fak. Ekonomi, Hal 1-79.* Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Mulyadi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Cetakan kedua.* In Media. Bogor
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer, Cetakan ke-1.* Alfabeta. Bandung.
- Siwi, Amaldo Reza dkk. 2017. *Pengaruh Servicescape dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Prof. DR. R. D. Kandou Manado, Jurnal EMBA Vo. 5 No. 2 Juni 2017, Hal. 475-486, ISSN: 2303-1174.* Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D, Edisi ke-3.* Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif.* Pustaka Baru Press. Yogyakarta
- Sutisna, Ade Jaya. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kantor AJB Bumiputera Syariah Cabang Serang, Jurnal*

- Ilmiah Revenue*, Vol. 2 No. 2, Juni 2016, ISSN : 2442 – 8493. STIE La Tansa Mashiro. Serang
- Suyitno. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Malang)*, *Journal of Applied Business Administration* Vol 2, No 1, Maret 2018, hal. 129-146, ISSN : 2548-9909. STIE Indonesia, Malang.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2016. *Pemasaran, Esensi dan Aplikasi, Edisi 1*. Andi Offset. Yogyakarta.
- <https://rs-alirsyadsurabaya.co.id> (Diakses tanggal 23 Juni 2019)