

## Pengaruh Tarif Pelayanan Rawat Jalan dan Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Bersalin Ibu dan Anak Al-Islam Awi Bitung Bandung

Hartman Sundjaya

UIN Sunan Gunung Djati Bandung

[jasa.akuntansi.wimansa@gmail.com](mailto:jasa.akuntansi.wimansa@gmail.com)

### Abstract

*Patient satisfaction is a major aspect that really need the attention of hospital management because it can determine the reciprocation of the health services business carried on. Various determinants of patient satisfaction should be evaluated so that the hospital can prioritize improvement on those aspects that are considered important by patients, including aspects of rates and supporting facilities. This study aims to identify and analyze outpatient rates, supporting facilities and patient satisfaction, as well as the influence of outpatient rates and supporting facilities to the satisfaction of the patient at the (RBI) Al-Islam Bandung Awi Bitung partially or simultaneously.*

*The respondents were outpatients with a population of as many as 1,250 people, and a total sample of 93 people were selected using random sampling techniques. The main research instrument was a questionnaire that tested their validity using From the analysis of path derived equations that:  $Y = 0.42 * X1 + 0.50 * X2$ ,  $Errorvar. = 0.42$ ,  $R^2 = 0.58$ , meaning that the outpatient rates and supporting facilities have a positive effect on patient satisfaction in RBI Al-Islam Awi Bitung Bandung. Analysis of significance by t-test obtained t-values for the variable outpatient rates amounted to 3.71 and for variable supporting facilities amounted to 4.25, respectively greater than t-table (1.99) which means that the partial hypotheses 1 and 2 received or significantly, which means that the better outpatient rates and supporting facilities, the higher patient satisfaction, in which the variable effect of supporting facilities dominant than outpatient rates. Analysis of the F-test obtained F-values equal to 62.14, greater than the value of F-table (3.10), so that hypothesis 3 are proven true, means there is simultaneously a significant effect of the outpatient rates and supporting facilities toward patient satisfaction. Analysis of the coefficient of determination obtained coefficient of determination or  $R^2$  of 58%.*

*Keywords: Outpatient Rates, Supporting Facilities, Patient Satisfaction*

**Abstrak**

Kepuasan pasien merupakan aspek utama yang sangat perlu diperhatikan oleh manajemen rumah sakit karena dapat menentukan maju mundurnya usaha jasa kesehatan yang dijalankan. Berbagai faktor penentu kepuasan pasien perlu dievaluasi agar rumah sakit dapat memprioritaskan peningkatan pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien, di antaranya aspek tarif dan fasilitas penunjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tarif rawat jalan, fasilitas penunjang dan kepuasan pasien, juga pengaruh tarif rawat jalan dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan pasien (RBIA) Al-Islam Awi Bitung Bandung secara parsial maupun simultan. Responden adalah para pasien rawat jalan dengan populasi 1.250 orang, dan jumlah sampel 93 orang yang dipilih menggunakan teknik sampel acak. Instrumen utama penelitian adalah kuesioner yang diuji validitasnya. Dari hasil analisis jalur diperoleh persamaannya bahwa:  $Y = 0.42 \cdot X_1 + 0.50 \cdot X_2$ ,  $Errorvar. = 0.42$ ,  $R^2 = 0.58$ , artinya bahwa tarif rawat jalan dan fasilitas penunjang mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien pada RBIA Al-Islam Awi Bitung Bandung. Analisis signifikansi dengan uji t diperoleh nilai t-hitung untuk tarif rawat jalan sebesar 3,71 dan untuk fasilitas penunjang sebesar 4,25, masing-masing lebih besar dari t-tabel (1,99) yang berarti secara parsial hipotesis 1 dan 2 diterima atau signifikan, bermakna semakin baik tarif rawat jalan dan fasilitas penunjang, maka semakin tinggi kepuasan pasien, di mana variabel fasilitas penunjang berpengaruh dominan dibanding tarif rawat jalan. Analisis dengan uji F diperoleh F-hitung sebesar 62,14, lebih besar dari nilai F-tabel (3,10), sehingga hipotesis 3 terbukti kebenarannya, bermakna secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari tarif rawat jalan dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan pasien. Analisis koefisien determinasi diperoleh angka koefisien determinasi atau R<sup>2</sup> sebesar 58%,

Kata Kunci: Tarif Rawat Jalan, Fasilitas Penunjang, Kepuasan Pasien

## 1. PENDAHULUAN

Paradigma masyarakat tentang kesehatan tidak lagi sekedar bebas dari penyakit, tetapi sudah dipandang sebagai sumberdaya yang memberi kemampuan kepada individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat untuk mengelola bahkan merubah pola hidup, kebiasaan, dan lingkungannya. Semakin banyak penyedia jasa kesehatan, sudah tentu semakin banyak pilihan bagi pengguna jasa, dan tentu semakin tinggi persaingan antar penyedia jasa kesehatan. Rumah-rumah sakit misalnya, saling berlomba untuk menonjolkan keunggulan kompetitifnya untuk mencari, menemukan dan memelihara loyalitas pengguna-pengguna jasa mereka.

Rumah Bersalin Ibu dan Anak Al-Islam Awi Bitung (RBIA AAB) Bandung berdiri pada tahun 1969 atas prakarsa Badan Kerja Sama Wanita Islam (BKSWI), dan saat ini berada di bawah Yayasan Rumah Sakit Al-Islam yang beralamat di Jalan Awibitung No. 29 – 31 Kelurahan Cicadas Kecamatan Cibeunying Kidul Kota Bandung. Pelayanan yang disediakan di RBIA AAB mencakup layanan poliklinik, BKIA, rawat inap dan rawat jalan.

Dalam melakukan penelitian penulis memperhatikan data jumlah kunjungan pasien selama 5 tahun sebelumnya, tingkat kunjungan pasien dengan melihat BOR dan BTO, serta hasil rekapitulasi saran dan kritik pengguna jasa

Di antara beberapa aspek yang dapat menentukan daya saing penyedia jasa sekaligus dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa adalah aspek tarif dan fasilitas penunjang penyampaian jasa. Tarif pada dasarnya adalah harga jual, yaitu sejumlah kompensasi (uang ataupun barang) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi barang atau jasa.<sup>1,2</sup>

Beberapa perusahaan mencoba untuk meningkatkan keuntungan dengan menetapkan harga/tarif rendah untuk menarik bisnis baru<sup>3,4</sup>. menyatakan : “Tarif juga menjadi salah satu unsur dari bauran Pemasaran jasa, yaitu sebagai sejumlah uang yang harus dikeluarkan konsumen untuk memperoleh produk/jasa yang dihasilkan perusahaan”. Selanjutnya, fasilitas-fasilitas penunjang merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Peneliti tertarik untuk melihat sejauhmana kepuasan para pasien di RBIA Al-Islam Awi Bitung Bandung khususnya pada para pasien rawat jalan, yang dikaitkan dengan faktor tarif rawat jalan dan fasilitas penunjang penyampaian layanan, sehingga penelitian ini dituangkan dengan judul **“Pengaruh Tarif Pelayanan Rawat Jalan dan Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Bersalin Ibu dan Anak Al-Islam Awi Bitung Bandung”**.

### Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

- Kepuasan pasien belum tercapai dengan optimal

---

<sup>1</sup> Boone Louis E. dan David L. Kurtz, *Pengantar Bisnis*, Jilid 2 (Jakarta: Erlangga, 2002).

<sup>2</sup> “Sasaran Penetapan Harga Jual,” accessed July 10, 2021, <https://text-id.123dok.com/document/eqo53mj7y-sasaran-penetapan-harga-jual.html>.

<sup>3</sup> Zeithaml et al., *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Fourth Edition (Singapore: McGraw-Hill Companies. Inc, 2006).

<sup>4</sup> Hon Liung and Tantri Yanuar Rahmat Syah, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DI MODERASI HARGA” 8 (2017): 14.

- Kualitas pelayanan RBIA belum memuaskan pasien.
- Tarif yang diberlakukan oleh RBIA Al-Islam Awi Bitung Bandung untuk setiap jenis jasa belum sepenuhnya kompetitif. Khususnya tarif rawat jalan
- Fasilitas-fasilitas penunjang untuk setiap jenis jasa di RBIA Al-Islam Awi Bitung Bandung belum sepenuhnya tersedia lengkap.
- Para pegawai (dokter, paramedis) RBIA Al-Islam Awi Bitung Bandung belum sepenuhnya memiliki kompetensi yang handal
- Proses penyampaian jasa di RBIA Al-Islam Awi Bitung belum mampu dilaksanakan dengan memuaskan.

### **Perumusan Masalah**

Penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana pengaruh tarif pelayanan rawat jalan dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan pasien di Rumah Bersalin Ibu dan Anak Al-Islam Awi Bitung Bandung”.

### **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas dan pertanyaan-pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh parsial tarif pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Bersalin Ibu dan Anak Al-Islam Awi Bitung Bandung
2. Pengaruh parsial fasilitas penunjang terhadap kepuasan pasien di Rumah Bersalin Ibu dan Anak Al-Islam Awi Bitung Bandung.
3. Pengaruh simultan tarif pelayanan rawat jalan dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan pasien di Rumah Bersalin Ibu dan Anak Al-Islam Awi Bitung Bandung.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Bersalin Ibu dan Anak (RBIA) Al-Islam Awi Bitung yang beralamat di Jalan Awibitung No. 29 – 31 Kelurahan Cicadas Kecamatan Cibeunying Kidul Kota Bandung.

### **Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian perlu di buat desain penelitian yang menggambarkan semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”.

Bentuk penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dan metode verifikasi analisis.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Muhammad A Nazir et al., “Dentists’ Awareness about the Link between Oral and Systemic Health,” *Journal of Family & Community Medicine* 26, no. 3 (2019): 206–12, [https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM\\_55\\_19](https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM_55_19).

### Populasi

Yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.<sup>6,7</sup>

### Sampel

Yang dimaksud dengan sampel adalah : “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”

Jumlah sampel minimal dihitung berdasarkan rumus Yamane <sup>8</sup> adalah sebagai berikut:<sup>9</sup>

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Di mana:

N = Ukuran populasi

n = Ukuran sampel yang diperlukan

d = Tingkat presisi yang diinginkan

Tingkat presisi yang digunakan adalah sebesar 0,10 (10%) dan N diketahui sejumlah 1.250 pasien, maka untuk sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{1.250}{\{1.250 \times (0.10)^2\} + 1}$$

$$n = \frac{1.250}{(1.250 \times 0.01) + 1}$$

$n = 92.59$  atau dibulatkan 93 pasien.

### Instrumen Penelitian

Variabel–variabel dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Variabel Bebas/Eksogen (X)

##### a. Tarif Rawat Jalan (X<sub>1</sub>)

Tarif pada dasarnya adalah harga jual, yaitu sejumlah kompensasi (uang ataupun barang) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi barang atau jasa, dalam hal ini adalah harga jual yang dibebankan oleh rumah sakit atas pelayanan rawat jalan yang diterima oleh pasien. Indikator yang digunakan untuk mengukur tarif yaitu :

- (1). Fleksibilitas;
- (2). Tingkat harga/tarif;
- (3). *Discount* (potongan harga/tarif) dan
- (4). Variasi harga/tarif.

##### b. Fasilitas Penunjang (X<sub>2</sub>)

Fasilitas penunjang adalah lingkungan fisik di mana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, dan setiap komponen *tangible* memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut dengan indikator-indikatornya meliputi :

<sup>6</sup> Sugiyono Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketiga, 183 (Bandung: CV. Alfabeta, 2004).

<sup>7</sup> “112063-ID-Pengaruh-Motivasi-Kepemimpinan-Dan-Buday.Pdf,” accessed July 10, 2021, <https://media.neliti.com/media/publications/112063-ID-pengaruh-motivasi-kepemimpinan-dan-buday.pdf>.

<sup>8</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*.

<sup>9</sup> “112063-ID-Pengaruh-Motivasi-Kepemimpinan-Dan-Buday.Pdf.”

- (1). Desain fasilitas;
- (2). Peralatan;
- (3). Tanda-tanda; dan
- (4). Hal-hal fisik lainnya.<sup>10,11</sup>

**Variabel Terikat/Endogen (Y)**

Kepuasan pasien (Y) yaitu merupakan perbandingan antara harapan pasien terhadap produk/jasa dan pelayanan pendukung rumah sakit dengan kinerja produk/jasa dan pelayanan pendukung rumah sakit.

Kepuasan pasien diukur dengan :

- (1) Kepuasan terhadap kinerja pelayanan rawat jalan RBIA Al-Islam Awi Bitung secara keseluruhan;
- (2) Keinginan untuk menggunakan jasa rawat jalan di kemudian hari; dan
- (3) Kekebalan terhadap jasa rawat jalan dari rumah bersalin yang lain (pesaing).

**Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data meliputi pengujian validitas dan pengujian reliabilitas instrumen.

Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan adalah validitas internal yaitu validitas yang dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen dengan instrumen secara keseluruhan<sup>12</sup>. Dengan kata lain sebuah instrumen dikatakan validitas internal apabila setiap instrumen mendukung misi instrumen secara keseluruhan, yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis butir, yaitu dengan mengkorelasikan tiap butir pertanyaan dengan skor total, kemudian dikonsultasikan dengan tabel nilai r dengan taraf signifikan 95%. Instrumen valid jika hasil korelasi skor tiap butir soal dengan skor total lebih besar dengan nilai tabel sebaliknya. Rumus yang digunakan untuk uji validitas menggunakan *product moment dari Pearson*, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber : Arikunto, 2002:162

---

<sup>10</sup> Zeithaml et al., *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.

<sup>11</sup> Sarjono and Natalia, "Servqual dalam Pelayanan Kelas pada Laboratorium Manajemen."

<sup>12</sup> Angga Adi Saputra, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien," *JMK 3 (2) 2018*, 72 - 89, n.d., file:///C:/Users/ASPIRE/Downloads/344-85-851-1-10-20181218.pdf.

Keterangan notasi :

- r = koefisien validitas butir pernyataan yang dicari
- n = banyaknya responden
- X = skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = skor total yang diperoleh dari seluruh item
- $\sum X$  = jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$  = jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$  = jumlah kuadrat masing-masing distribusi X
- $\sum Y^2$  = jumlah kuadrat masing-masing Y

Pengujian validitas tiap butir pernyataan dilakukan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan menggunakan tingkat keyakinan (*confidence level*) 95% ( $\alpha=0,05$ ). Jika korelasi antara butir dengan skor total lebih kecil dari  $r_{tabel}$ , maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid, begitu juga sebaliknya.

Kemudian, *test* reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran ulang terhadap gejala dan alat ukur yang sama. Reliabilitas berarti menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. *Reliable* artinya terpercaya, jadi dapat diandalkan. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga".<sup>13, 14</sup>

#### **Teknik dan alat Pengumpulan Data**

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang secara langsung diperoleh dari responden dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder yang dikumpulkan dan dihimpun yang berbentuk tertulis, Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penyebaran Angket (Kuesioner)
2. Observasi
3. Wawancara
4. Penelitian Kepustakaan

#### **Hipotesis Statistik**

Sesuai hipotesis penelitian yang telah diajukan, maka diturunkan hipotesis statistik untuk mencari :

1. Terdapat pengaruh atau tidak terdapat pengaruh secara parsial tarif pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RBIA Al Islam awi Bitung Bandung
2. Terdapat pengaruh atau tidak terdapat pengaruh secara parsial Fasilitas penunjang terhadap kepuasan pasien pada RBIA Al Islam awi Bitung Bandung
3. Terdapat pengaruh atau tidak terdapat pengaruh secara parsial Tarif Pelayanan dan Fasilitas penunjang terhadap kepuasan pasien pada RBIA Al Islam awi Bitung Bandung

#### **Teknik Analisis Data Pengolahan Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan dua jenis analisis, yaitu: (1) analisis deskriptif terutama untuk variabel yang bersifat kualitatif; dan (2) analisis induktif/kuantitatif, berupa pengujian

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002).

<sup>14</sup> "Validitas Reliabilitas Instrumen Validitas Dan Reliabilitas Angket," accessed July 10, 2021, <https://text-id.123dok.com/document/lq5n9mgq-validitas-reliabilitas-instrumen-validitas-dan-reliabilitas-angket.html>.

hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis kuantitatif/induktif ditekankan untuk mengungkapkan perilaku variabel penelitian, sedangkan analisis deskriptif/kualitatif digunakan untuk menggali perilaku penyebab. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komprehensif.

Dalam analisis deskriptif, langkah-langkahnya meliputi:

1. Setiap variabel yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan ke dalam lima alternatif jawaban. Untuk keperluan pembobotan, setiap jawaban menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2. Total skor = Total variabel x Skor jawaban
3. Skor variabel dihitung sebagai berikut:
- 4.

Jumlah responden x skor jawaban

Skor variabel = -----

Total skor

### **Analisis Data**

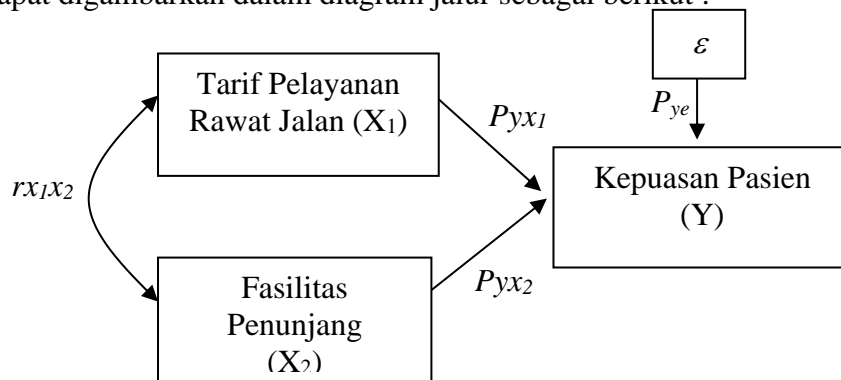
Metode statistik yang di gunakan induktif yaitu metode analisis jalur (*path analysis*). Tujuan analisis ini adalah menerangkan hubungan seperangkat variabel dengan variabel lainnya. Dengan analisis ini dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel eksogen (independen/bebas) terhadap variabel endogen (dependen/terikat) baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Proses pengujian hipotesis memerlukan beberapa tahapan dalam pengujian statistik, dimulai dengan transformasi data ordinal ke interval, uji kualitas data hingga pengujian hipotesis tersebut.

### **Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)**

Setelah pengolahan secara deskriptif dilakukan, selanjutnya data dipergunakan untuk menguji hipotesis yaitu menggunakan teknik statistik inferensial. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Hubungan antara variabel independen

yaitu tarif pelayanan rawat jalan ( $X_1$ ) dan fasilitas penunjang ( $X_2$ ) dengan kepuasan pasien ( $Y$ ) dapat digambarkan dalam diagram jalur sebagai berikut :



Gambar Struktur Jalur Antar Variabel Penelitian

### **Pengujian Hipotesis (Uji Signifikansi)**

Guna menguji apakah koefisien jalur seperti yang dituangkan dalam hipotesis statistik sebelumnya signifikan, maka digunakan statistik uji :

$$t_i = \frac{P_{y_1x_i}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{y_1(x_1, x_2, \dots, x_p)}). C_{ii}}{(n - p - 1)}}$$

### **Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**

Masing-masing pengaruh dari variabel independen baik secara langsung maupun tidak langsung .

### **Demografi Responden**

Penyebaran kuesioner dilakukan pada pasien rawat jalan yang menjadi pengguna jasa pada RBIA Al-Islam Awi Bitung. Sebagaimana telah dihitung berdasarkan rumus Yamane dengan presisi 5%, maka jumlah sampel adalah sebanyak 93 orang responden kuesioner. Data tanggapan yang diperoleh dari pasien rawat jalan merupakan data mentah, sehingga perlu dilakukan pengolahan lebih lanjut. Data mentah yang diperoleh terdiri dari dua bagian, yaitu data umum dan data tanggapan. Data bahwa "karakteristik populasi seperti usia, kecerdasan, karakteristik biologis, mempengaruhi pola perilaku anggota populasi tersebut"<sup>15</sup> Dengan demikian, identitas responden perlu diperhatikan

<sup>15</sup> Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Edisi Revisi (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2002).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data umum responden yang dapat ditabulasikan sebagai berikut:

#### Data Responden Menurut Jenis Kelamin

<i>No</i>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	Laki-Laki	53	57%
2	Wanita	40	43%
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Pengolahan Kuesioner Bagian I

#### Data Responden Menurut Tingkat Pendidikan

<i>No</i>	<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	SD Sederajat	-	-
2	SMP Sederajat	4	4%
3	SMA Sederajat	45	48%
4	Diploma (1-3)	11	12%
5	Strata 1 (S1)	21	23%
6	Pascasarjana (S2)	12	13%
7	Doktoral (S3)	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Pengolahan Kuesioner Bagian I

#### Data Responden Menurut Usia

<i>No</i>	<b>Interval Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	Kurang dari 25 tahun	10	11%
2	Antara 26 – 35 tahun	24	26%
3	Antara 36 – 50 tahun	43	46%
4	Di atas 50 tahun	16	17%
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Pengolahan Kuesioner Bagian I

#### Data Responden Menurut Pekerjaan/Profesi

<i>No</i>	<b>Profesi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	Wiraswasta	26	28%
2	PNS dan BUMN	17	18%
3	Profesional (Dokter, Pengacara, Konsultan, dll)	8	9%
4	Pegawai Swasta	28	30%
5	Lainnya	14	15%
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Pengolahan Kuesioner Bagian I

### Data Responden Menurut Intensitas Penggunaan Jasa

No	Intensitas Penggunaan	Jumlah	Persentase
1	Rutin	16	17%
2	Sering	28	30%
3	Cukup Sering	32	34%
4	Jarang	13	14%
5	Sangat Jarang	4	4%
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Pengolahan Kuesioner Bagian I

### Tarif Rawat Jalan Pada RBIA Al-Islam Awi Bitung

Langkah-langkah membuat rentang klasifikasi berikut penerapannya untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan jangkauan *range* (R) dengan rumus data terbesar – data terkecil. Adapun hasil penyebaran kuesioner didapat skor terbesar dan skor terkecil sebagai berikut:  
 Skor terbesar :  $5 \times 93 = 465$   
 Skor terkecil :  $1 \times 93 = 93$   
 Maka  $R = 465 - 93 = 372$
- 2) Menentukan banyaknya kelas  
 Karena menggunakan skala Likert, maka banyaknya kelas telah ditentukan sebanyak 5 kelas.
- 3) Menentukan panjang interval kelas dengan rumus:  

$$\frac{R}{k} = \frac{372}{5} = 74,4$$
 , dibulatkan 74  
 Keterangan : k = Banyaknya kelas
- 4) Setelah diketahui interval, maka dibuat rentang klasifikasi tanggapan responden dengan menentukan batas bawah kelas pertama. Batas bawah kelas pertama dipilih dari data terkecil dan selisihnya harus dikurang dari panjang interval kelasnya.<sup>16</sup>

### Tabel Rentang Klasifikasi Tanggapan Responden

No	Rentang Klasifikasi	Interpretasi
1.	93 – 166	Sangat Tidak Baik
2.	167 – 240	Tidak Baik
3.	241 – 314	Cukup Baik
4.	315 – 388	Baik
5.	389 – 465	Sangat Baik

Sumber : Hasil penelitian, tahun 2012

### Tabel Total Bobot Jawaban Responden Mengenai Tarif Rawat Jalan

<sup>16</sup> M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)* (jakarta: Bumi Aksara, 2003).

<b>Dimensi</b>	<b>No. Item</b>	<b>Indikator</b>	<b>Jlh Bobot</b>	<b>Kriteria</b>
Fleksibilitas (a)	1	Perubahan tarif sesuai pasar	365	Baik
	2	Kemudahan pembayaran	364	Baik
<b>Rata-rata Bobot Dimensi (a)</b>			<b>365</b>	<b>Baik</b>
Tingkat tarif/harga (b)	3	Tingkat tarif yang kompetitif	286	Cukup Baik
	4	Tarif umum / spesialisasi	355	Baik
	5	Tarif untuk jasa dokter	301	Cukup Baik
	6	Tarif untuk jasa tindakan	322	Baik
	7	Tarif untuk obat/farmasi	277	Cukup Baik
	8	Tarif untuk administrasi	286	Cukup Baik
<b>Rata-rata Bobot Dimensi (b)</b>			<b>305</b>	<b>Cukup Baik</b>
Diskon/potongan harga(c)	9	Diskon pada momen khusus	277	Cukup Baik
	10	Diskon pada pasien tertentu	289	Cukup Baik
<b>Rata-rata Bobot Dimensi (c)</b>			<b>283</b>	<b>Cukup Baik</b>
Variasi tarif (d)	11	Variasi terkait mutu jasa	312	Cukup Baik
	12	Manfaat ekonomis bagi pasien	358	Baik
<b>Rata-rata Bobot Dimensi (d)</b>			<b>335</b>	<b>Baik</b>
<b>Jumlah Bobot Var. Tarif Rawat Jalan</b>			<b>3.792</b>	
<b>Rata-rata Bobot Var. Tarif Rawat Jalan</b>			<b>316</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Hasil penelitian, tahun 2012

### **Fasilitas Penunjang pada RBIA Al-Islam Awi Bitung**

Data tanggapan responden mengenai fasilitas penunjang di lingkungan RBIA Al-Islam Awi Bitung diperoleh dari pengumpulan kuesioner yang terdiri 4 dimensi yaitu dimensi

desain fasilitas, peralatan, tanda-tanda, dan hal-hal fisik lainnya yang tersusun ke dalam 11 pernyataan dalam kuesioner dengan hasil analisis sebagai berikut :

**Tabel Total Bobot Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Penunjang**

<b>Dimensi</b>	<b>No. Item</b>	<b>Indikator</b>	<b>Jlh Bobot</b>	<b>Kriteria</b>
Desain fasilitas (a)	13	Desain fasilitas secara keseluruhan	329	Baik
	14	Ruang-ruang layanan kesehatan	350	Baik
	15	Ruang-ruang pendukung layanan	270	Cukup Baik
	16	Fasilitas-fasilitas dalam ruang layanan kesehatan	315	Baik
<b>Rata-rata Bobot Dimensi (a)</b>			<b>316</b>	<b>Baik</b>
Peralatan (b)	17	Peralatan-peralatan yang digunakan oleh petugas	306	Cukup Baik
	18	Perlengkapan-perengkapan untuk standar rumah sakit	256	Cukup Baik
<b>Rata-rata Bobot Dimensi (b)</b>			<b>281</b>	<b>Cukup Baik</b>
Tanda-tanda (c)	19	Letak / lokasi	308	Cukup Baik
	20	Penulisan nama, logo dan simbol	271	Cukup Baik
	21	Tata warna gedung	273	Cukup Baik
<b>Rata-rata Bobot Dimensi (c)</b>			<b>284</b>	<b>Cukup Baik</b>
Hal-hal fisik lainnya (d)	22	Lingkungan yang bersih	302	Cukup Baik
	23	Lingkungan yang asri dan tertata dengan baik	305	Cukup Baik
<b>Rata-rata Bobot Dimensi (d)</b>			<b>304</b>	<b>Cukup Baik</b>
<b>Jumlah Bobot Var. Fasilitas Penunjang</b>			<b>3.285</b>	
<b>Rata-rata Bobot Var. Fasilitas Penunjang</b>			<b>299</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber : Hasil penelitian, tahun 2012

Menurut analisis per dimensi variabel fasilitas penunjang, yaitu rata-rata bobot untuk dimensi desain fasilitas mendapatkan nilai bobot 316 dengan interpretasi “Baik”, kemudian dimensi peralatan sebesar 281 dengan interpretasi “Cukup Baik”, dimensi tanda-tanda mendapatkan nilai rata-rata bobot sebesar 284, juga termasuk dalam kategori kualitas skor “Cukup Baik”, dan dimensi hal-hal fisik lainnya dengan rata-rata bobot skor sebesar 304, juga termasuk dalam kategori kualitas skor “Cukup Baik”.

Berdasarkan analisis per indikator pada masing-masing dimensi, yang dinilai paling tinggi adalah indikator ke-14 mengenai ruang-ruang layanan kesehatan tersedia memadai dengan bobot skor sebesar 350. Meskipun belum sepenuhnya ideal, namun hal ini berarti

bahwa secara umum para pasien rawat jalan RBIA Al-Islam Awi Bitung mengakui fasilitas keruangan yang dimaksud sudah tersedia dengan baik.

### **Kepuasan Pasien Rawat Jalan RBIA Al-Islam Awi Bitung**

Menurut analisis per dimensi variabel kepuasan pasien rawat jalan, yaitu rata-rata bobot untuk dimensi kepuasan pasien secara menyeluruh mendapatkan nilai bobot 376 dengan interpretasi “Baik”, kemudian dimensi keinginan menggunakan jasa di waktu lain sebesar 336 dengan interpretasi “Baik”, dan dimensi kekebalan terhadap jasa rumah sakit lain sebesar 297 dengan interpretasi “Cukup Baik”.

Penggunaan regresi mensyaratkan data sekurang-kurangnya berskala interval, sedangkan data yang peneliti dapatkan dari kuesioner adalah berskala ordinal. Oleh karena itu, data yang berskala ordinal terlebih dahulu diubah atau ditransformasi / ditingkatkan skalanya menjadi data interval dengan *method of successive interval*. Hasil lengkap transformasi data dari ordinal ke interval pada setiap variabel Setelah data ditransformasi, kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya dengan alat uji statistik yang telah ditentukan. Hasil pengujian menentukan apakah data dapat digunakan atau sebaliknya untuk kepentingan analisis hipotesis. Dengan cara melakukan pengujian validitas, reliabilitas dan pengujian hipotesis penelitian ini.

### **Koefisien Korelasi**

Guna menentukan kuat-lemahnya hubungan/korelasi antara variabel tarif rawat jalan ( $X_1$ ), dan fasilitas penunjang ( $X_2$ ) dengan variabel kepuasan pasien ( $Y$ ), maka dilihat nilai koefisien  $r$  yang diperoleh, yaitu  $r_{YX_1} = 0,61$ , dan  $r_{YX_2} = 0,66$ . Kriteria kualitas hubungan/pengaruh yaitu korelasi antara variabel tarif rawat jalan ( $X_1$ ) sebesar 0,61 dengan kepuasan pasien ( $Y$ ) adalah korelasi yang kuat, begitupun korelasi antara variabel fasilitas penunjang ( $X_2$ ) dengan kepuasan pasien ( $Y$ ) sebesar 0,66 merupakan korelasi/hubungan yang kuat, tampak pula adanya korelasi antara kedua variabel

independen tarif rawat jalan dan fasilitas penunjang dengan nilai koefisien sebesar 0,39 termasuk berkorelasi rendah.<sup>17</sup>

### **Persamaan Struktural**

Model persamaan matematis untuk pengujian pengaruh tarif rawat jalan dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RBIA Al-Islam Awi Bitung adalah sebagai berikut :

$$Y = P_{yx_1} X_1 + P_{yx_2} X_2 + \varepsilon$$

Berdasarkan hasil persamaan yang terbentuk tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

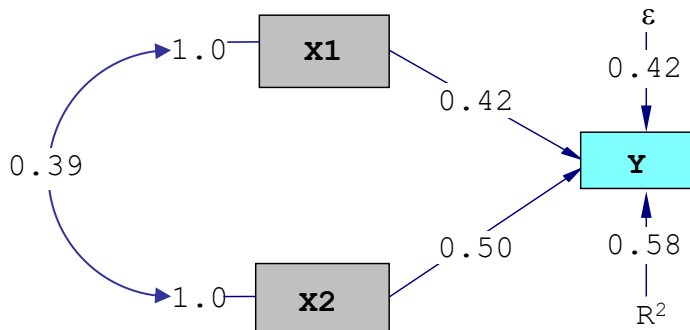
1. Koefisien jalur (*path coefficient*) atau disebut juga *loading factor* untuk variabel  $X_1$  dalam membentuk variabel laten  $Y$  adalah sebesar 0,42, variansi kesalahan sebesar 0,11 dan t-hitung sebesar 3,71.
2. Koefisien jalur (*path coefficient*) untuk variabel  $X_2$  dalam membentuk variabel laten  $Y$  adalah sebesar 0,50, variansi kesalahan sebesar 0,12 dan t-hitung sebesar 4,52.
3. Nilai koefisien determinasi atau *R-square* ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,58 atau kontribusi variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap  $Y$  adalah sebesar 58%. Dari

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, tiga (Bandung: CV.Alfabeta, 2004).

- nilai  $R^2$  yang diperoleh, maka dapat dihitung nilai koefisien korelasi multipel r, yaitu sebesar 0,76 dengan menggunakan rumus seperti dijelaskan di atas.
- Kontribusi variabel lainnya yang tidak diteliti (*error variables*) terhadap Y adalah sebesar 0,42 atau 42%.

**Gambar Diagram Jalur Hasil Penelitian Pengaruh Tarif Rawat Jalan dan Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Pasien**



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

**Pengaruh Parsial Tarif Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di RBIA Al-Islam Awi Bitung**

Besarnya pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dari variabel tarif rawat jalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dihitung dengan rumus sebagai berikut:

- Pengaruh langsung  $= p_{yx_1} \times p_{yx_1}$
- Melalui hubungan korelatif dengan  $X_2$   $= p_{yx_1} \times r_{x_1x_2} \times p_{yx_2}$

Maka hasilnya sebagai berikut :

- Secara langsung  $= 0,42 \times 0,42 \times 100\% = 17,64\%$
- Melalui  $X_2$   $= 0,42 \times 0,39 \times 0,50 \times 100\% = 8,19\%$
- Total Pengaruh  $X_1$   $= 17,64\% + 8,19\% = 25,83\%$

**Pengaruh Parsial Tarif Rawat Jalan ( $X_1$ ), dan Fasilitas Penunjang ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Sub Variabel	t-Hitung	DK = n -2	t-Tabel	Kesimpulan
Tarif Rawat Jalan ( $X_1$ )	3,71	93-2 = 91	1% = 2,63	Signifikan (1%)
Fasilitas Penunjang ( $X_2$ )	4,25		5% = 1,99	Signifikan (1%)

Sumber : Hasil pengolahan data primer, tahun 2012

**Pengaruh Simultan Tarif Rawat Jalan dan Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Pasien Di RBIA Al-Islam Awi Bitung**

Berdasarkan Hasil pengujian secara simultan atau pengaruh keseluruhan, dimana besarnya pengaruh tarif rawat jalan ( $X_1$ ) dan fasilitas penunjang ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah  $R^2 = 0,58$ . Angka 0,58 tersebut juga dapat diperoleh dengan

menjumlahkan pengaruh total dari masing-masing sub variabel secara parsial sebagai berikut :

- Pengaruh total variabel  $X_1$  terhadap  $Y = 25\%$
- Pengaruh total variabel  $X_2$  terhadap  $Y = 33\%$

Guna menentukan kuat-lemahnya pengaruh secara simultan, maka terlebih dahulu dicari nilai  $R$  sebagai berikut :

$$R = \sqrt{R^2}$$

$$R = \sqrt{0,58}$$

$$R = 0,76$$

Angka koefisien sebesar 0,76 tersebut berada dalam interval koefisien 0,60 – 0,799 dan diinterpretasikan sebagai hubungan yang kuat, sehingga dapat dikatakan bahwa tarif rawat jalan dan fasilitas penunjang secara simultan memiliki hubungan/pengaruh positif yang kuat terhadap kepuasan pasien pada RBIA Al-Islam Awi Bitung.

Kriteria keputusan adalah sebagai berikut :

Rumus F-hitung sebagai berikut :

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Di mana :

$F_h$  = Nilai F-hitung yang dicari

$R^2$  = Koefisien determinasi yang diperoleh

$k$  = Jumlah variabel bebas / independen

$n$  = Jumlah observasi / jumlah responden

Maka perhitungannya sebagai berikut :

$$F_h = \frac{0,58 / 2}{(1 - 0,58) / (93 - 2 - 1)}$$

$$F_h = 62,14$$

Dapat disimpulkan dari hasil pengujian simultan di atas, bahwa nilai F-hitung yang ditemukan sebesar 62,14 lebih besar dari nilai F-tabel tingkat signifikansi 1% dan 5%, yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga secara simultan terdapat pengaruh tarif rawat jalan dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan pasien pada RBIA Al-Islam Awi Bitung.

#### **Rekapitulasi Kontribusi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Eksogen Terhadap Variabel Endogen**

Antara kedua variabel independen, yang lebih besar memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel fasilitas penunjang. Hal ini dapat beralasan, karena faktor tarif antar rumah sakit seringkali tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan sehingga terkadang tidak menjadi pertimbangan yang mendasar bagi pasien untuk memilih suatu rumah sakit, dan banyak rumah sakit menerapkan tarif tertentu, misalnya lebih mahal karena sesuai dengan fasilitas layanan yang disediakan, misalnya dengan variasi pada kelas pasien.

#### **4. KESIMPULAN**

1. Tarif rawat jalan pada RBIA Al-Islam Awi Bitung secara umum sudah baik menurut tanggapan pasien rawat jalan RBIA Al-Islam Awi Bitung. Ditinjau dari dimensi-dimensi yang diukur, dimensi fleksibilitas termasuk dalam kategori “Baik”, tingkat tarif/harga termasuk “Cukup Baik”, diskon/potongan harga termasuk “Cukup Baik”, dan untuk dimensi variasi tarif termasuk dalam kategori “Baik”. Guna meningkatkan/mempertinggi kepuasan pasien, maka manajemen RBIA Al-Islam Awi Bitung perlu melakukan penyesuaian tarif rawat jalan sehingga kompetitif, juga terutama dapat terjangkau oleh masyarakat luas,
2. Fasilitas penunjang pada RBIA Al-Islam Awi Bitung secara umum sudah cukup baik menurut tanggapan pasien rawat jalan RBIA Al-Islam Awi Bitung. Ditinjau dari dimensi-dimensi yang diukur, masing-masing dimensi yaitu dari desain fasilitas sudah termasuk “Baik”, sedangkan dimensi peralatan, tanda-tanda/symbol, dan hal fisik lainnya termasuk dalam kategori “Cukup Baik”. menambah fasilitas-fasilitas penunjang yang kurang secara bertahap berdasarkan skala prioritas dan mengatur penggunaan ruang-ruang yang telah ada, sehingga dapat membuat penyampaian pelayanan rawat jalan menjadi lebih baik.
3. Kepuasan pasien pada RBIA Al-Islam Awi Bitung secara umum sudah baik menurut tanggapan pasien rawat jalan RBIA Al-Islam Awi Bitung. Ditinjau dari dimensi-dimensi yang diukur, dimensi kepuasan secara menyeluruh dan dimensi keinginan menggunakan jasa di waktu lain telah mencapai kategori “Baik”, sedangkan kekebalan terhadap jasa rumah sakit lain mencapai kategori “Cukup Baik”.
4. Pengaruh antar variabel sebagai berikut :
  - a. Secara parsial tarif rawat jalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien RBIA Al-Islam Awi Bitung, bermakna apabila tarif rawat jalan ditingkatkan, maka kepuasan pasien RBIA Al-Islam Awi Bitung juga akan meningkat.
  - b. Secara parsial fasilitas penunjang pasien rawat jalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien RBIA Al-Islam Awi Bitung, bermakna apabila fasilitas penunjang meningkat, maka kepuasan pasien RBIA Al-Islam Awi Bitung juga akan meningkat.

Secara simultan tarif rawat jalan dan fasilitas penunjang berpengaruh terhadap kepuasan pasien RBIA Al-Islam Awi Bitung, bermakna apabila tarif rawat jalan dan fasilitas penunjang ditingkatkan secara bersamaan, maka kepuasan pasien RBIA Al-Islam Awi Bitung juga akan meningkat.

## 5. REFERENSI

- “112063-ID-Pengaruh-Motivasi-Kepemimpinan-Dan-Buday.Pdf.” Accessed July 10, 2021. <https://media.neliti.com/media/publications/112063-ID-pengaruh-motivasi-kepemimpinan-dan-buday.pdf>.
- “140294-ID-Pengaruh-Kualitas-Layanan-Dan-Kualitas-p.Pdf.” Accessed July 10, 2021. <https://media.neliti.com/media/publications/140294-ID-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf>.
- Adi Saputra, Angga. “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.” *JMK* 3 (2) 2018, 72 - 89, n.d. file:///C:/Users/ASPIRE/Downloads/344-85-851-1-10-20181218.pdf.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- budiono, Agung. “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN BENGKEL MOBIL SUZUKI NUSANTARA JAYA SENTOSA SOEKARNO-HATTA BANDUNG,” *Economics*, 1 no 1 2014 (n.d.). file:///C:/Users/ASPIRE/Downloads/553-Article%20Text-1099-1-10-20140618.pdf.
- Chayana, Paulus Rachmat. “PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA ‘HOUSE OF BALLOON’ TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN.” *Jurnal Manajemen*, 2014, 20.
- Darman. “BLOK SELMI: KUALITAS PELAYANAN.” *BLOK SELMI (blog)*, February 16, 2015. <http://selmikn.blogspot.com/2015/02/kualitas-pelayanan.html>.
- Hansen, Don R. dan Maryanne M. Mowen. *Akuntansi Manajemen*. Diterjemahkan Oleh Ancella A. Hermawan. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Hasan, M. Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Terjemahan: Adi Zakaria. Jakarta: Lembaga Penerbit FE Universitas Indonesia, 2002.
- Liung, Hon, and Tantri Yanuar Rahmat Syah. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DI MODERASI HARGA” 8 (2017): 14.
- Louis E. dan David L. Kurtz, Boone. *Pengantar Bisnis*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Natasha Lolita, Anggi Sonia, Suharyono Suharyono, and Dahlan Fanani. “PENGARUH INTERNATIONAL BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Sushi Tei Yogyakarta).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 64, no. 1 (July 11, 2018): 46–51.
- Nazir, Muhammad A, Faisal Izhar, Kamal Akhtar, and Khalid Almas. “Dentists’ Awareness about the Link between Oral and Systemic Health.” *Journal of Family & Community Medicine* 26, no. 3 (2019): 206–12. [https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM\\_55\\_19](https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM_55_19).
- “Pengertian Harga Jual Penentuan Harga Jual Produk.” Accessed July 10, 2021. <https://text-id.123dok.com/document/1y96gk1jy-pengertian-harga-jual-penentuan-harga-jual-produk.html>.
- Rakhmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*. Edisi Revisi. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2002.

- Sarjono, Haryadi, and Natalia Natalia. "Servqual dalam Pelayanan Kelas pada Laboratorium Manajemen." *Binus Business Review* 5, no. 1 (May 30, 2014): 404. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1262>.
- "Sasaran Penetapan Harga Jual." Accessed July 10, 2021. <https://text-id.123dok.com/document/eqo53mj7y-sasaran-penetapan-harga-jual.html>.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Tiga. Bandung: CV.Alfabeta, 2004.
- Sugiyono, Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ketiga. 183. Bandung: CV.Alfabeta, 2004.
- suryaden. "UU 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit." Jogloabang. Accessed July 10, 2021. <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-44-2009-rumah-sakit>.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran, Manajemen Pemasaran Jasa, Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: PT.Andi dan Gregorius Chandra, 2001.
- "Validitas Reliabilitas Instrumen Validitas Dan Reliabilitas Angket." Accessed July 10, 2021. <https://text-id.123dok.com/document/lq5n9gmgq-validitas-reliabilitas-instrumen-validitas-dan-reliabilitas-angket.html>.
- William, Stanton. *Prinsip Pemasaran*. Terjemahan: Yohanes Lamarto. . . Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga, 1996.
- Zeithaml, Valarie A, Mary J. Bitnerr, and Dwayne D. Gremler. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Fourth Edition. Singapore: McGraw-Hill Companies. Inc, 2006.