

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PRAKTEK BIDAN MEGAWATI

David Sebastian¹⁾, Tin Agustina Karnawati²⁾, Moh. Bukhori³⁾

¹⁾Fakultas Manajemen Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang
Email : davidsebas28@gmail.com

²⁾ Fakultas Manajemen Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang
Email : agustina@asia.ac.id

³⁾ Fakultas Manajemen Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang
Email : m.bukhori@asia.ac.id

DiPublikasi: 01/01/2024

<https://doi.org/10.22225/kr.15.2.2024.317-329>

Abstract

The number of independent midwifery practices has been steadily increasing each year, particularly in the area of North Tambun sub-district, necessitating the need for competitiveness to compete with other independent midwifery practices. This research aims to determine the influence of Service Quality, Facilities, and Price on Patient Satisfaction in North Tambun sub-district. The respondents of this study were 100 outpatient patients at Bidan Megawati Debararaja's clinic. The research utilized the accidental sampling method, employing a Google Form questionnaire through a quantitative analysis approach processed using SPSS 25. The statistical data analysis used Classic Assumption Test, Determinant Test, Multiple Linear Regression Analysis, and Hypothesis Test. The results of the study indicate that there is a positive and significant partial influence of service quality on patient satisfaction. However, there is no significant positive partial influence of facilities on patient satisfaction. Additionally, there is a positive and significant partial influence of price on patient satisfaction. Simultaneously, there is a positive and significant influence of service quality, facilities, and price on patient satisfaction.

Keywords: *Quality, Facilities, Price, Patient Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting bagi masyarakat. Salah satu penyedia layanan kesehatan yang sering dikunjungi oleh masyarakat adalah Praktek Bidan. Bidan Praktek Mandiri memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan kesehatan terutama pada wanita dan anak-anak. Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Praktek merupakan usaha yang masuk dalam kategori usaha kecil menengah, dimana harus diawasi oleh orang-orang yang memiliki kompetensi tertentu. Dalam upaya mendukung kesehatan diperlukan Tenaga Kesehatan yang bertugas melakukan kegiatan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan bidang kompetensi dan kewenangannya. Bidan adalah salah satu kategori tenaga kesehatan yang dapat berperan dalam upaya mewujudkan pencapaian derajat kesehatan

masyarakat yang optimal khususnya pada kesejahteraan ibu dan anak.

Faktor penting yang mempengaruhi Sustainable Development Goals (SDGs) salah satunya adalah kesehatan ibu dan anak. Kementerian Kesehatan menetapkan percepatan penurunan angka kematian ibu (AKI) per tahun sebesar 7,5% sehingga AKI pada tahun 2024 menjadi 151 per 100.000 Kelahiran Hidup dan Angka Kematian Bayi menjadi 12 per 1000 Kelahiran Hidup pada tahun 2024. Berdasarkan data Komdat yang diunduh pada 11 Januari 2022, jumlah kematian ibu tahun 2021 sejumlah 1.188 kasus, dan tahun 2020 terdapat 745 kasus kematian ibu, tahun 2021 mengalami peningkatan kasus kematian ibu sebesar 443 kasus sehingga menjadi kematian terbanyak tahun 2021 karena dikarenakan Covid-19 dengan persentase 40%. (Dinkes Jawa Barat, 2022) Tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) di Jawa Barat disebabkan oleh kurang

optimalnya pelayanan kesehatan dalam pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan.

Bidan Praktek Mandiri terus berkembang pada saat ini di daerah kecamatan Tambun Utara tempat Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja beroperasi, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan Bidan Praktek Mandiri yang semakin menjamur dimasyarakat. Hal ini membuktikan otentik bahwa pemilik Praktek Bidan Mandiri telah memberi respon yang baik dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan di wilayah Kecamatan Tambun Utara. Sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan, Praktek Mandiri Bidan Megawati Debataraja harus memberi pelayanan dengan baik supaya pelanggan merasa puas dengan layanannya. Kualitas Pelayanan merupakan salah satu yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di masyarakat umum.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, Praktek Mandiri Bidan juga perlu memperhatikan tentang harga pelayanannya yang dibanderol harus sesuai dan tepat sasaran dengan pelanggan yang dituju, karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau dan sesuai kemampuan ekonomi masyarakat di daerah setempat. Walaupun saat ini ada terdapat program jaminan sosial dibidang kesehatan yaitu BPJS akan tetapi banyak masyarakat yang merasa tidak puas dalam pelayanan BPJS yang cukup merepotkan dalam prosesnya dan tidak semua penyakit/pengobatan ditanggung oleh pihak BPJS sehingga banyak ibu dan anak lebih suka berobat langsung ke Praktek bidan mandiri. Kadang harga digunakan sebagai indikator terhadap kualitas jasa kepada pasien. Sebagai contoh, harga yang tinggi maka pasien akan mendapat pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, pasien dengan harga rendah sering mendapat pelayanan yang tidak memuaskan. Harga dapat mempengaruhi market sharenya dan jasa juga dapat mempengaruhi posisi persaingan. Terkadang fasilitas biasanya dipengaruhi oleh tingkat harga, artinya kenaikan atau penambahan fasilitas dalam Bidan Praktek Mandiri akan menyebabkan meningkatnya harga. Harga disini meliputi

harga jasa medis, harga obat-obatan, dan harga administrasi.

Selain dari kualitas layanan dan harga, hal yang perlu diperhatikan agar kepuasan pasien dapat dirasakan dengan baik dari Praktek Mandiri Bidan Megawati Debataraja yaitu fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Fasilitas yang baik dan memadai dapat membuat pelanggan merasa nyaman dalam menerima pengobatan dari Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja. Menurut (Kotler, 2014), fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual/pelayan jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan/pasien. Peningkatan sarana dan prasarana Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja perlu dilakukan sehingga menjadi pelayanan kesehatan yang nyaman dan berkualitas

Kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat kepada pemilik praktek diantaranya hubungan antara pemilik Praktek Mandiri Bidan Megawati Debataraja dan pelanggannya menjadi harmonis dan memberikan dasar yang baik kepada pemakai jasa secara berulang dan terciptanya kepuasan pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan bagi pemilik pratek bidan. Menurut (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2016), memberikan pengertian kepuasan pasien menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen pasien, umumnya yang mengharapkan jasa yang digunakan dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan dapat memposisikan pelayanan Bidan Praktek Mandiri dimata calon pasien. Kepuasan pasien menjadi fokus utama dalam pelayanan kesehatan di Bidan Praktek Mandiri. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan Bidan Praktek Mandiri akan kembali datang untuk memperoleh layanan kesehatan yang lebih baik. Kualitas layanan, fasilitas dan harga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien di Praktek Bidan. Kepuasan pasien merupakan penilaian, respon efektif atau emosional terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan harapan pasien terhadap perawatan tersebut.

Peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas dan harga kesehatan menjadi satu hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan pasien di era persaingan saat ini. Kepuasan pasien menjadi salah satu ukuran penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Pada kenyataannya, kualitas pelayanan kesehatan yang buruk dapat menyebabkan kekecewaan dan ketidakpuasan pasien, bahkan dapat menyebabkan pasien mencari pelayanan kesehatan di tempat lain.

Kemudian peneliti juga telah menemukan gap penelitian yang dicari dari beberapa penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pasien yang mana sudah banyak diteliti oleh banyak peneliti yang memiliki kredibilitas dengan kesimpulan yang berbeda. Gap yang ditemukan seperti penelitian (Hasrianty et al, 2020), menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian penelitian (Mita Novitasari et al., 2020), Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan penelitian (Ana Fitriyatul Bilgieis, 2016) harga tidak berpengaruh pada kepuasan pasien. Oleh karena itu ini menjadi tantangan penulis untuk mengangkat variabel tersebut dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis mengangkat judul penelitian yakni *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Praktek Mandiri Bidan Megawati Debataraja Di Kecamatan Tambun Utara.”*

Oleh karena ada gap dari penelitian sebelumnya, penelitian tertarik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien di Praktek Mandiri Bidan Megawati Debataraja di Kec. Tambun Utara Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Praktek dalam meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga yang diberikan agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merujuk pada evaluasi yang dilakukan untuk menilai proses dan hasil nyata dari layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi standar kinerja yang secara konsisten memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Sementara itu, menurut (Tjiptono, 2014), kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan atau kebutuhan pelanggan dengan apa yang sebenarnya mereka terima atau alami saat menggunakan jasa. Penilaian kualitas jasa ini bersifat subjektif dan didasarkan pada persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Ada tiga landasan konseptual utama yang menjadi dasar dari konsep kualitas jasa ini, yaitu kualitas jasa lebih sulit dievaluasi oleh pelanggan daripada kualitas barang, persepsi terhadap kualitas jasa berasal dari perbandingan antara harapan pelanggan/pasien dengan kinerja nyata dari jasa yang diterima, dan evaluasi kualitas tidak hanya melibatkan hasil akhir jasa tetapi juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa. Berdasarkan definisi ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian terhadap kinerja suatu layanan berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan/pasien dengan kinerja aktual yang diberikan oleh Praktek Bidan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Parasuraman et al., 1988), terdapat lima dimensi utama dari kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Keandalan, mencakup kemampuan Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal (terpercaya) dan akurat.
- 2) Daya tanggap, mencakup kesediaan pegawai Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja untuk merespons dengan cepat terhadap pasien dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) Jaminan, mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki pegawai Praktek Bidan Mandiri Megawati

Debataraja sehingga pasien merasa yakin dengan layanan jasa yang diberikan.

4) Empati, mencakup kepedulian terhadap kebutuhan pasien dan pemberian perhatian individual dari Praktek Bidan Mandiri.

5) Bukti fisik, mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawai Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja.

Dalam Praktek Bidan Mandiri, penting untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada pelanggan atau pasien. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, akan berdampak pada terciptanya kepuasan dan rasa nyaman bagi para pasien. Hal ini memastikan kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi, dan memberikan nilai tambah bagi Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja sehingga diakui sebagai praktek bidan yang profesional dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien.

Fasilitas

Pengertian Fasilitas

Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013, fasilitas kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, termasuk layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Masyarakat.

Fasilitas kesehatan mencakup pelayanan upaya kesehatan perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), baik dalam bentuk rawat jalan maupun rawat inap, serta meliputi Strata I, II, dan III. Contoh fasilitas kesehatan di Strata I adalah Puskesmas, BP Pemerintah dan Swasta, Praktek Swasta. Sedangkan fasilitas kesehatan di Strata II dan III meliputi balai kesehatan indera masyarakat, balai pengobatan besar paru masyarakat, rumah sakit pemerintah, dan swasta. Fasilitas atau sarana prasarana merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan Praktek Bidan Mandiri sebagai penyedia layanan kesehatan. (Kotler, 2014) menyatakan bahwa fasilitas mencakup segala sesuatu yang berbentuk peralatan fisik dan disediakan oleh penyedia jasa untuk

mendukung kenyamanan pelanggan. Selain itu, sarana prasarana pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama dari semua prasarana dan sarana kesehatan dengan cara yang efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dalam proses pelayanan kesehatan.

Indikator Fasilitas

(Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2016) menyebutkan beberapa indikator kualitas fasilitas yang digunakan dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kebersihan fasilitas.
2. Kelengkapan fasilitas.
3. Kondisi fisik fasilitas.
4. Ketersediaan fasilitas.
5. Kepuasan pengguna fasilitas.
6. Keamanan fasilitas.
7. Kemudahan akses fasilitas.
8. Fasilitas penunjang.

Harga

Pengertian Harga

Menurut (Kotler & Keller, 2016), harga bukan hanya angka pada label, tetapi juga mencakup berbagai bentuk dan memiliki berbagai fungsi, seperti iuran, tarif, sewa, upah, biaya, dan komisi yang dibayarkan dalam memperoleh barang dan jasa.

Menurut (Kotler & Armstrong, 2018), harga adalah jumlah uang yang dikenakan pada suatu produk atau jasa, dan harga juga merupakan jumlah dari semua nilai yang diberikan pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga juga digunakan sebagai cara untuk menentukan nilai pada sebuah produk atau layanan dengan tujuan untuk memperoleh laba dan memenuhi target yang telah ditentukan.

Indikator Harga

Menurut (Kotler & Armstrong, 2018), ada beberapa indikator dari harga yang diukur, yaitu:

1. Kesesuaian harga dengan kualitas produk.
2. Daya saing harga.

3. Keterjangkauan harga.
4. Kesesuaian harga dengan manfaat.

Kepuasan Pasien

Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan, menurut (Kotler & Keller, 2016), merujuk pada perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan jasa yang diharapkan dengan kinerja yang sebenarnya diterima. Pasien akan merasa puas jika kinerja layanan memenuhi harapan mereka. Kinerja di sini adalah persepsi pelanggan tentang apa yang mereka terima setelah menggunakan layanan, sedangkan harapan adalah pikiran pelanggan tentang apa yang akan mereka terima saat menggunakan layanan tersebut. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan tentang kinerja dan harapan.

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai evaluasi dari pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima, di mana semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam mempertahankan pasien dan meningkatkan loyalitas mereka. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi perilaku pelanggan dalam melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, dan menjadi pelanggan setia di Praktek Bidan Mandiri. Oleh karena itu, Praktek Bidan Mandiri perlu memperhatikan kepuasan pasien dan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkannya, seperti dengan meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan pelayanan yang baik, dan berkomunikasi dengan pasien secara efektif.

Indikator Kepuasan Pasien

(Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2016). Menyatakan ada beberapa konsep inti dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kesesuaian Harapan

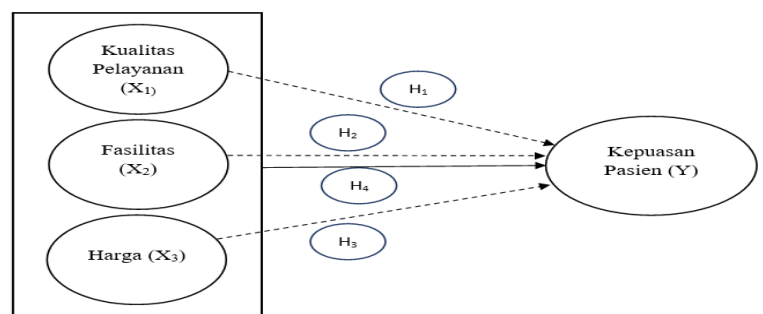
Konsep ini kepuasan tidak diukur langsung namun dikumpulkan berdasarkan pada kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual

jasa dari produk Praktek Bidan Mandiri pada sejumlah indikator.

2. Niat membeli atau menggunakan ulang
Kepuasan pasien diukur secara tindakan dengan cara menanyakan kepada pasien apakah akan menggunakan jasa praktek bidan mandiri kembali lagi atau tidak.
3. Kesiediaan untuk merekomendasikan
Kesiediaan pasien untuk merekomendasikan jasa kepada teman, rekanan, atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk ditindaklanjuti.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan kuisioner dari responden penelitian sebanyak 100 responden dari pasien rawat jalan di Bidan Megawati Debataraja dengan pengukuran menggunakan skala likert. Lokasi dari Praktek Bidan Mandiri Megawati di Jl. Raya Villa Bekasi No 45 RT 003 RW 001, Desa Jejalen Jaya, Kec. Tambun utara Kabupaten Bekasi, Jawa Barat, 17510 dan pengambilan sampling Juni 2023. Penelitian ini menggunakan metode accidental sampling dengan menggunakan kuesioner formular Google form melalui pendekatan Analisa kuantitatif yang diolah menggunakan SPSS 25. Analisa statistik data yang digunakan adalah Uji Asumsi klasik, Uji Determinan, Analisa Regresi Linear Berganda, dan Uji Hipotesis.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Ket:

- Pengaruh parsial
- Pengaruh simultan

HASIL DAN DISKUSI

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Untuk dapat mengetahui sejauh mana kuesioner yang dibuat itu tepat maka peneliti melakukan Uji Validitas, dengan kondisi jika pernyataannya konsisten atau stabil serta mampu mengungkapkan variabel yang akan diukur dengan harapannya bahwa kuesioner yang diedarkan dapat mengumpulkan data yang akurat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.

Penelitian ini melakukan uji validitas menggunakan kolerasi *corrected item-total correlation*. Menurut (Sugiyono, 2012) perlu diketahui bahwa keputusan hasil perhitungan korelasi dapat dinyatakan dengan r hitung dan r kritis yaitu sebagai berikut:

1. Jika r hitung kritis atau \geq bila r korelasi kritis lebih besar dari 0,30 dinyatakan hasilnya valid.
2. Jika r hitung atau \leq bila r korelasi kritis lebih rendah dari 0,30 dinyatakan hasilnya tidak valid.

Hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Pelanggan dan berdasarkan hasil analisa, diperoleh informasi bahwa seluruh pernyataan yang diajukan untuk variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Kepuasan Pasien Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} sehingga seluruh pernyataan yang diajukan dinyatakan valid. Dalam penelitian ini level signifikan yang digunakan pada uji validitas ini adalah sebesar 5%.

2. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2007) Uji reliabilitas merupakan pengukuran atau alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Analisis reliabilitas adalah salah satu ciri dari instrumen pengukuran yang baik. Bagian yang penting pada uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil yang diperoleh dari suatu pengukuran dapat dipercaya. Rendah tingginya uji reabilitas secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut dengan koefisien. Kemudian nilai dari

koefisien ini harus berkisar antara 0,00-1,00 dan juga dapat bertanda positif (+) maupun negatif (-).

Berdasarkan pada nilai koefisien dalam reliabilitas yang besarnya kurang dari nol (0,00) maka koefisien tersebut dapat dinyatakan tidak ada artinya. Hal ini dikarenakan interpretasi reliabilitas selalu mengacu kepada koefisien yang bernilai positif, sedangkan penelitian ini menggunakan uji reliabilitas Cronbach Alpha, dimana kriteria besarnya koefisien reliabilitas minimal harus dipenuhi oleh suatu alat ukur yaitu 0,60 yang artinya secara keseluruhan alat ukur sudah memiliki konsistensi yang dapat diandalkan. Pada hasil pengolahan data dari penelitian ini didapatkan nilai reliabilitas yang memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan pada variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Kepuasan Pasien di Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja sebagai alat pengukur termasuk kategori r korelasi kuat karena nilainya lebih besar dari 0,6.

Uji asumsi klasik

1. Uji Normalitas

Pada uji normalitas syarat yang harus dipenuhi didalam melakukan analisis regresi adalah harus memiliki data dan model regresi yang berdistribusi normal. Kenormalan data dapat dilihat dari uji normalitas Kolmogorov-Smirnov pada setiap variabel pada penelitian ini. Pengolahan data analisis ini dibantu menggunakan komputer yang memiliki program SPSS 25. Dasar dari pengambilan keputusan pada penelitian di Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraj berdasarkan pada hasil probabilitasnya. Jika hasil probabilitasnya $> 0,05$ maka data penelitian di Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja berdistribusi normal. Berikut dibawah ini merupakan hasil dari uji normalitas yang sudah di olah datanya menggunakan SPSS 25 dan bisa dilihat selengkapnya pada tabel dibawah ini:

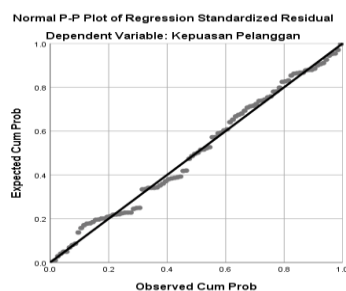
**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.04318405
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.057
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25 (2023)

Pada tabel di atas, terlihat bahwa pada bagian baris "asyp. Sig" diperoleh hasil dengan nilai signifikansi variabel "unstandardized Residual" sebesar 0,200. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, berarti bahwa hipotesis nol (Ho) diterima, atau data dari masing-masing variabel berdistribusi normal. Oleh karena itu, variabel pada penelitian di Praktek Bidan Mandiri Megawati dapat dianggap berdistribusi normal.

Selanjutnya, uji normalitas juga dapat dilihat dari "Plot of Regression Standardized Residual" dengan kondisi grafik yang diperoleh dari hasil output SPSS 25, di mana titik-titik mendekati garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal. Hasil uji normalitas data lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

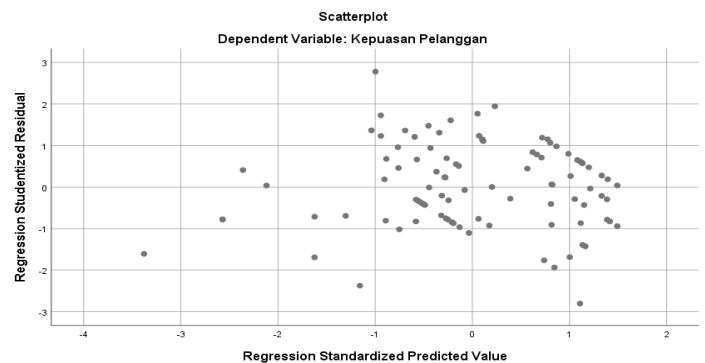


Gambar 2. Hasil Uji Normalitas P-P Plot

Pada hasil grafik di atas, hasil output dari program menghasilkan titik-titik yang mendekati garis diagonal yang artinya bahwa model regresi ini menghasilkan regresi yang berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yang dilakukan dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji bahwa apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut (Ghozali, 2013) Penelitian yang tidak mengandung heteroskedastisitas dapat dinyatakan bahwa penelitian tersebut memiliki model regresi yang tinggi. Gejala heteroskedastisitas dapat di ketahui dengan melakukan pengamatan pada grafik scatterplot melalui program SPSS 25, jika pola titik – titik yang dihasilkan menyebar maka ini dinyatakan bahwa memiliki model yang bebas dari heteroskedastisitas. Hal ini bisa terlihat lebih jelas pola scatter plot dari hasil perhitungan diperlihatkan di bawah ini:



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Berdasarkan hasil grafik scatterplots, terlihat bahwa titik-titik dalam grafik tersebar secara acak dan tidak mengikuti pola tertentu di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi yang digunakan. Oleh karena itu, model regresi yang dihasilkan dari penelitian di Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja dapat dianggap layak untuk digunakan dalam memprediksi variabel terikat berdasarkan variabel bebas.

3. Uji Multikolonieritas

Penelitian ini perlu dilakukan uji multikolonieritas untuk menguji apakah ada korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Uji multikolonieritas bertujuan untuk memastikan bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi antara variabel independen. Menurut (Ghozali, 2013), variabel dikatakan tidak orthogonal jika terdapat korelasi antara variabel independen dalam penelitian. Uji multikolonieritas menggunakan Value Inflation Factor (VIF) yang dihasilkan dari perhitungan. Jika nilai VIF lebih besar dari 10, maka terdapat indikasi adanya multikolonieritas pada variabel independen. Sebaliknya, jika nilai VIF kurang dari 10, maka variabel independen dianggap tidak mengalami multikolonieritas. Melalui uji multikolonieritas, penelitian dapat memastikan bahwa model regresi yang digunakan memiliki variabel independen yang tidak saling berkorelasi secara kuat, sehingga analisis regresi menjadi lebih dapat diandalkan dalam memprediksi variabel terikat berdasarkan variabel bebas yang dimasukkan dalam model tersebut. Pada penelitian ini dengan berdasarkan pada pengujian multikolonieritas didapatkan dari hasil perhitungan maka nilai VIF dari masing-masing variabel bisa terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Uji Multikolonieritas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Sig.	Tolerance	VIF	Collinearity Statistics
1	(Constant)		1.949	.054		
	Kualitas Pelayanan	.169	.053	.351	3.199	.269
	Fasilitas	.022	.038	.056	.572	.340
	Harga	.382	.068	.488	5.586	.424

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
 Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25 (2023)

Pada table hasil di atas, dapat diartikan bahwa: Untuk variabel Kualitas Pelayanan(X1), Fasilitas(X2) dan Harga(X3) tidak terdapat multikolonieritas, hal ini mengacu pada hasil angka tolerance-nya > 0,10 dimana hasilnya adalah sebesar 0,269, 0,340, dan 0,424 serta

nilai VIF-nya <10 yaitu sebesar 3,722, 2,942, dan 2,359.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Pada penelitian ini dilakukan Uji Koefisien determinansi bertujuan untuk mencari besarnya sumbangan atau peran variabel Kualitas Pelayanan(X1), Fasilitas(X2), dan Harga(X3) yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) dengan menggunakan koefisien determinasi (Kd). Untuk mendapatkan nilai koefisien determinasi (Kd) dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Besarnya peran atau sumbangan dari variabel Kualitas Pelayanan(X1), Fasilitas(X2), dan Harga(X3) yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.690	2.075

a. Predictors: (Constant), Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan
 Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25 (2023)

Pada table diatas dihasilkan nilai sebesar R Square = 0,690 yang memiliki arti bahwa variabel Kepuasan Pelanggan bisa dijelaskan melalui variabel Kualitas Pelayanan(X1), Fasilitas(X2), dan Harga(X3) sebesar 69% dimana hasil diperoleh dengan perhitungan dari 0,690 x 100%. Hasil 69% ini memiliki arti yaitu bahwa sumbangan atau kontribusi Kualitas Pelayanan(X1), Fasilitas(X2), dan Harga(X3) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) sebesar 69% dan sedangkan sumbangan atau kontribusi dari 31% lainnya bisa dipengaruhi oleh faktor lain

yang belum diteliti pada penelitian dilakukan saat ini.

Analisa Regresi Linear berganda

Pada penelitian ini dilakukan analisis regresi linear berganda bertujuan untuk dapat mengetahui suatu pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen sehingga dapat diketahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut dibawah ini adalah hasil perhitungan dari analisis regresi linear berganda:

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.641	1.868		1.949	.054
	Kualitas Pelayanan	.169	.053	.351	3.199	.002
	Fasilitas	.022	.038	.056	.572	.569
	Harga	.382	.068	.488	5.586	.000

Berdasarkan hasil tabel di atas pada bagian Unstandardized Coefficients kolom B, dapat dilihat bahwa nilai konstanta (α) adalah 3,641. Selanjutnya, nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah 0,169, nilai untuk variabel Fasilitas (X_2) adalah 0,022, dan nilai untuk variabel Harga (X_3) adalah 0,382. Dengan demikian, persamaan regresi antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Harga (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 3,641 + 0,169X_1 + 0,022X_2 + 0,382X_3$$

Hasil perhitungan dari pengujian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstanta (α)

Nilai konstanta (α) sebesar 3,641 menunjukkan bahwa jika variabel independen (Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga) bernilai nol, maka nilai Kepuasan Pelanggan (Y) akan menjadi sebesar 3,641.

b. Koefisien Regresi b_1 X_1 (Kualitas Pelayanan)

Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah 0,169. Artinya, setiap kenaikan 1 unit dalam Kualitas Pelayanan (X_1) akan menyebabkan peningkatan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,169, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan.

c. Koefisien Regresi b_2 X_2 (Fasilitas)

Koefisien regresi untuk variabel Fasilitas (X_2) adalah 0,022. Ini berarti setiap kenaikan 1 unit dalam Fasilitas (X_2) akan menyebabkan peningkatan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,022, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan.

d. Koefisien Regresi b_3 X_3 (Harga)

Koefisien regresi untuk variabel Harga (X_3) adalah 0,382. Dengan demikian, setiap kenaikan 1 unit dalam Harga (X_3) akan menyebabkan peningkatan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,382, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan.

Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji-t)

Pada penelitian ini dilakukan uji parsial (Uji-t) untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis, dilakukan pengujian dengan α (alpha) sebesar 0,05. Jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka hipotesis nol (H_0) diterima, dan jika t hitung lebih besar dari t tabel, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima. Berikut dibawah ini merupakan hasil perhitungan uji signifikansi parsial (Uji-t) yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 25 dan hasil pengujian ini dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 5.17 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.641	1.868		1.949	.054
	Kualitas Pelayanan	.169	.053	.351	3.199	.002
	Fasilitas	.022	.038	.056	.572	.569
	Harga	.382	.068	.488	5.586	.000

a. Hasil Pengujian Hipotesis I

Dalam penelitian di Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraaja, hipotesis I menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dinyatakan berdasarkan perbandingan nilai t-hitung yang sebesar 3,199, melebihi nilai t-tabel sebesar 1,984 ($3,199 > 1,984$), dan nilai signifikansi sebesar 0,002, lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,002 < 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis I diterima.

b. Hasil Pengujian Hipotesis II

Hipotesis II menyatakan bahwa Fasilitas (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Namun, hasil uji menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Fasilitas (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini diketahui dari perbandingan nilai t-hitung sebesar 0,572, lebih kecil dari nilai t-tabel sebesar 1,984 ($0,572 < 1,984$), dan nilai signifikansi sebesar 0,569, lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,569 > 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis II ditolak.

c. Hasil Pengujian Hipotesis III

Hipotesis III menyatakan bahwa Harga (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Harga (X3) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Perbandingan nilai t-hitung sebesar 5,586, melebihi nilai t-tabel sebesar 1,984 ($5,586 > 1,984$), dan nilai signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis III diterima.

1. Uji Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, dilakukan uji simultan (uji F) untuk mengetahui apakah secara bersama-sama atau simultan variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Harga (X3) mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan

(Y). Adapun hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 25 dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 5.18
Hasil Uji Simultan
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	918.274	3	306.091	71.100	.000 ^b
Residual	413.286	96	4.305		
Total	1331.560	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 25 (2023)

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% dan terdapat 3 variabel prediktor. Oleh karena itu, diperoleh nilai derajat kebebasan (df) sebesar 96 dengan mengacu pada rumus $df = n - k - 1$, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel prediktor. Hasil dari perhitungan adalah nilai Ftabel sebesar 2,69. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Harga (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini didasarkan pada perolehan nilai Fhitung sebesar 71,100, yang lebih besar dari Ftabel ($71,100 > 2,69$), serta nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

DISKUSI

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian, terbukti bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai signifikansi sebesar 0,002, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Selain itu, nilai thitung sebesar 3,199 juga lebih besar dari ttabel yaitu 1,993, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan

(X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Penelitian ini didasarkan pada teori yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi dengan baik dan memuaskan melalui produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Hal ini tercermin dari hasil distribusi frekuensi dan mean kualitas pelayanan (X1) sebesar 4,25, serta mean kepuasan pasien sebesar 4,33. Uji t juga menunjukkan hasil yang signifikan, menegaskan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Indikator keandalan, jaminan, ketanggapan, dan peduli juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, yang tercermin dari nilai mean yang di atas 4.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Mita Novitasari et al., 2020), yang menemukan hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hasrianty et al, 2020) menunjukkan hasil yang berbeda, di mana pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan hasil ini mungkin disebabkan oleh perbedaan jumlah responden dan populasi penelitian yang dilakukan oleh kedua kelompok peneliti.

Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel Fasilitas (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,569, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Selain itu, nilai thitung sebesar 0,572 juga lebih kecil dari ttabel, yaitu 1,984. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Fasilitas (X2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Menurut definisi dari (Kotler, 2014), fasilitas merujuk pada segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan atau pasien. Meskipun

Fasilitas (X2) menunjukkan nilai mean sebesar 4,09 dalam distribusi uji t, yang menandakan bahwa rata-rata persepsi responden berada di tingkat setuju, namun hal ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mita Novitasari et al., 2020), yang menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara fasilitas dan kepuasan pasien. Namun, hasil penelitian ini menolak hasil penelitian oleh (Anna, 2021) dan (Lira Netriadi et al., 2021) yang menyatakan bahwa fasilitas memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Perlu diingat bahwa hasil penelitian ini menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara Fasilitas (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini mungkin disebabkan oleh variasi dalam metodologi penelitian, jumlah responden, atau karakteristik populasi yang berbeda dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

Pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel harga (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Selain itu, nilai thitung sebesar 5,586 juga lebih besar dari ttabel, yaitu 1,984. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel harga (X3) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harga. Menurut (Kotler & Keller, 2016), harga bukan hanya sekadar angka pada label, tetapi memiliki berbagai bentuk dan fungsi, seperti iuran, tarif, sewa, biaya, komisi, dan upah, yang dibayarkan untuk memperoleh barang dan jasa.

Hasil mean dari variabel harga (X3) adalah 4,25, sedangkan nilai mean kepuasan pasien adalah 4,33. Hal ini menunjukkan bahwa secara rata-rata, persepsi responden cenderung menuju pada tingkat setuju terhadap harga, dengan semua indikator menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi,

seperti Kesesuaian harga dengan kualitas produk (mean: 4,23), Daya saing harga (mean: 4,25), Keterjangkauan harga (mean: 4,28), dan Kesesuaian harga dengan manfaat (mean: 4,24).

Menurut (Kotler & Armstrong, 2018: 298), dalam kondisi normal, permintaan dan harga akan berbanding terbalik, artinya semakin tinggi harga, maka permintaan akan semakin rendah. Namun, dalam penelitian ini, terlihat hubungan yang searah antara harga dan Kepuasan Pasien. Hal ini mungkin terjadi karena pasien di Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja merasa semakin mahal harga yang mereka bayar, semakin yakin mereka dengan harapan yang ingin dicapai dari layanan tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian sebelumnya oleh (Lira Netriadi et al., 2021), yang menemukan hubungan yang signifikan antara harga dan kepuasan pasien. Namun, hasil tersebut berbeda dengan penelitian (Ana Fitriyatul Bilgieis, 2016) yang menyimpulkan bahwa harga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan hasil ini mungkin disebabkan oleh variasi dalam jumlah responden dan karakteristik populasi penelitian yang berbeda dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan nilai signifikansi untuk pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Jumlah variabel yang digunakan adalah tiga, yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga. Dari perhitungan tersebut, diperoleh nilai derajat kebebasan (df) sebesar 96, dengan mengacu pada rumus $df = n - k - 1$, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel prediktor. Selanjutnya, nilai F_{tabel} yang digunakan dalam penelitian ini adalah 2,69. Hasil dari perhitungan nilai F_{hitung} , yaitu 71,100, menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari nilai F_{tabel} yaitu 2,69 ($71,100 > 2,69$). Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, yang lebih kecil dari

tingkat signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja di Kecamatan Tambun Utara.

(Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2016), kepuasan pelanggan adalah kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi dengan baik dan memuaskan melalui produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan atau klinik. Kepuasan pelanggan juga dapat diartikan sebagai evaluasi pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan yang diterima, fasilitas yang disediakan, dan harga yang ditawarkan. Semakin tinggi kualitas pelayanan, fasilitas yang lengkap dan diperbarui, serta harga yang kompetitif, maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mita Novitasari et al., 2020) juga menyatakan bahwa harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut Kualitas pelayanan secara partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja. Fasilitas secara partial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja. Harga secara partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja. Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja.

SARAN

Saran Praktis

Terhadap Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja untuk dapat meningkatkan pelayanan terhadap pasien terutama pada bagian keandalan dan jaminan pelayanan yang

diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien kedepannya yang akan bisa berefek pada bisnis dari Praktek Mandiri Megawati Debataraja, kemudian terkait dengan waktu tunggu yang dirasa dari beberapa pasien merasa cukup lama sehingga ketepatan waktu diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Fasilitas yang ada di Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja juga perlu di tingkatkan dalam segi pembaruan alat ataupun penambahan fasilitas yang menunjang pelayanan kebidanan di Praktek Bidan Mandiri, sehingga menjadikan Praktek Bidan Mandiri Megawati Debataraja lebih bersaing dengan Praktek Bidan Mandiri yang lain.

Saran teoritis

Bagi Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan variable yang akan di jadikan penelitian yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien terhadap objek penelitian dan juga mungkin dapat meningkatkan jumlah responden yang lebih banyak sehingga dapat meningkatkan hasil yang lengkap dan memiliki validitas yang tinggi dan penelitian ini diperlukan penelitian yang lebih lanjut dengan dilakukan penelitian menggunakan Teknik pengumpulan yang berbeda seperti observasi maupen metode penelitan kualitatifnya.

REFERENSI

- Ana Fitriyatul Bilgieis. (2016). Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo. In *Lamongan: Uiniveirsitas Islam Daruil Uluim*. Universitas Islam Darul Ulum.
- Anna, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di klinik kesehatan dan kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta utara. In *Jakarta: STIEi Indoneisia*. STIE Indonesia.
- Dinkes Jawa Barat. (2022). *Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat*. Jabarprov.Go.Id.
- Fandy Tjiptono, & Anastasia Diana. (2016). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Andi Offset.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariant Dengan Program SPSS Edisi 17*. Universitas Dipenogoro.

- Hasrianty et al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. *Palu: Universitas Muhammadiyah*.
- Kotler, P. (2014). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 18. Jilid 2). Prenhalindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi 13. Jilid 1). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Bob Sabran, Ed.; Edisi 12. Jilid 2). Erlangga.
- Lira Netriadi et al. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Padang : Universitas Ekasakti*.
- Mita Novitasari et al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Paviliun Kartika Rspad Jakarta. *Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi.