



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BEROBAT  
DI MEDAN EYE CENTER**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**WULAN JUNITA  
NPM 1615310297**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCABUDI  
MEDAN  
2021**




**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : WULAN JUNITA  
NPM : 1615310297  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : S 1 (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BEROBAT DI  
MEDAN EYE CENTER

MEDAN, FEBRUARI 2021

**KETUA PROGRAM STUDI**

  
(Ramadhan Harahap, S.E., S.Psi., M.Si)



(Dr. Onny Medanne, S.H, M,Kn)

**PEMBIMBING I**

  
(Miftah El Fikri, S.E., M.Si)

**PEMBIMBING II**

  
(Dewi Nurmasari Pane, S.E., M.M)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**PERSETUJUAN UJIAN**

NAMA : WULAN JUNITA  
NPM : 1615310297  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : S 1 (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BEROBAT DI  
MEDAN EYE CENTER

MEDAN, FEBRUARI 2021



(Ramadhan Harahap, S.E., S.Psi., M.Si)

ANGGOTA I

(Miftah El Fikri, S.E., M.Si)

ANGGOTA II

(Dewi Nurmasari Pane, S.E., M.M)

ANGGOTA III

(Emi Wakhyuni, SE., M.Si., CIHCM., CPHCM)

ANGGOTA IV

(Roro Rian Agustin, S.Sos., M.SP)



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wulan Junita  
NPM : 1615310297  
Fakultas/Program Studi : Sosial Sains / Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pasien Berobat Di Medan Eye Center

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat)
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Universitas Pembangunan Panca Budi untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Februari 2021



**Wulan Junita**

**NPM: 1615310297**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : WULAN JUNITA  
NPM : 1615310297  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 16 Juni 1998  
Fakultas : Sosial Sains  
Program Studi : Manajemen  
Alamat : Jl. Pasundan Gg. Dame No.4

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi. Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai di masa yang akan datang. Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Februari 2021



**Wulan Junita**  
**NPM: 1615310297**

Medan, 25 Februari 2021  
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
 Fakultas SOSIAL SAINS  
 UNPAB Medan  
 Di -  
 Tempat

Engan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WULAN JUNITA  
 Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 16 Juni 1998  
 Nama Orang Tua : BAKAMARUL ZAMAN  
 P. M : 1615310297  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Program Studi : Manajemen  
 HP : 081770879118  
 Alamat : JL.Pasundan Gg.Dame No.4 Medan

Yang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Medan Eye Center, Selanjutnya saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijilid lux 2 examplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 examplar untuk penguji (bentuk dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	500,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,500,000
3. [202] Bebas Pustaka	: Rp.	100,000
4. [221] Bebas LAB	: Rp.	
<b>Total Biaya</b>	<b>: Rp.</b>	<b>2,100,000</b>

Ukuran Toga : **S**

Mengetahui/Disetujui oleh :

Hormat saya



Bambang Widjanarko, SE., MM.  
 Fakultas SOSIAL SAINS

WULAN JUNITA  
 1615310297

1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
  - o a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
  - o b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.





# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

## FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO, BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN

(TERAKREDITASI)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

(TERAKREDITASI)

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

(TERAKREDITASI)

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

(TERAKREDITASI)

PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

(TERAKREDITASI)

### PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR\*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap

: WULAN JUNITA

Tempat/Tgl. Lahir

: MEDAN / 16 Juni 1998

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1615310297

Program Studi

: Manajemen

Konsentrasi

: Manajemen Pemasaran

Jumlah Kredit yang telah dicapai

: 141 SKS, IPK 3.70

Nomor Hp

: 081770879118

Dengan ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :

No.

Judul

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Medan Eye Center

Catatan : Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

Perhatian Yang Tidak Perlu



Rektor I,

**Calyo Pramono, SE., MM**

Medan, 11 Maret 2020

Pemohon,

( Wulan Junita ).

Tanggal : .....

Ditahankan oleh :  
Dekan

( Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum. )

Tanggal : 11 mar 2020 .....

Disetujui oleh :  
Dosen Pembimbing I :

( Miftah EL Fikri, SE., M.Si )

Tanggal : .....

Disetujui oleh:  
Ka. Prodi Manajemen

( Nurafrina Siregar, SE., M.Si. )

Tanggal : 14/3/2020 .....

Disetujui oleh:  
Desen Pembimbing II:

( Dewi Nurmasari Pane, SE., MM )

No. Dokumen: FM-UPBM-18-02

Revisi: 0

Tgl. Eff: 22 Oktober 2018

Sumber dokumen: <http://mahasiswa.pancabudi.ac.id>

Dicetak pada: Rabu, 11 Maret 2020 14:31:25



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808  
MEDAN - INDONESIAWebsite : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id) - Email : [admin@pancabudi.ac.id](mailto:admin@pancabudi.ac.id)**LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : WULAN JUNITA  
 NPM : 1615310297  
 Program Studi : Manajemen  
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu  
 Dosen Pembimbing : Miftah El Fikri, SE.,M.Si  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Medan Eye Center

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
1 Mei 2020	Aslkm dek, silahkan lanjutkan ke BAB III	Revisi	
2 Juli 2020	ACC Seminar proposal	Revisi	
26 Januari 2021	1. lihat halaman 47 ... ganti semua tabel frekuensinya bagian bawahnya seperti itu... buat satu dulu nnti tunjukkan ke saya 2. pembahasan masih kurang tambahkan	Revisi	
28 Januari 2021	Aslkm dek bagaimana progress skripsinya?	Revisi	
4 Februari 2021	Acc meja hijau selamat ya dek	Disetujui	
4 Februari 2021	Acc meja hijau selamat ya dek	Disetujui	
16 Juni 2021	Selamat ya deqq ...sukses ya	Disetujui	

Medan, 05 Juli 2021  
Dosen Pembimbing,

Miftah El Fikri, SE.,M.Si



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808  
MEDAN - INDONESIA

Website : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id) - Email : [admin@pancabudi.ac.id](mailto:admin@pancabudi.ac.id)

## LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : WULAN JUNITA

NPM : 1615310297

Program Studi : Manajemen

jenjang : Strata Satu

Pendidikan

Dosen Pembimbing : Dewi Nurmasari Pane, SE., MM

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Medan Eye Center

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
03 Februari 2021	acc sidang meja hijau	Disetujui	
25 Juni 2021	Acc jilid	Disetujui	

Medan, 05 Juli 2021  
Dosen Pembimbing,



Dewi Nurmasari Pane, SE., MM

**SURAT PERNYATAAN**

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : WULAN JUNITA  
P. M : 1615310297  
Tempat/Tgl. Lahir : Medan / 16 Juni 1998  
Alamat : JL.Pasundan Gg.Dame No.4 Medan  
No HP : 081770879118  
Nama Orang Tua : BAKAMARUL ZAMAN/SRI MULIA ELFRIANA LUBIS  
Bidang : SOSIAL SAINS  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Medan Eye Center

Dengan surat ini menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa data yang tertera diatas adalah sudah benar sesuai dengan ijazah pada pendidikan terakhir yang saya jalani. Maka dengan ini saya tidak akan melakukan penuntutan kepada siapa pun. Apabila ada kesalahan data pada ijazah saya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dibuat dengan kesadaran penuh. Jika terjadi kesalahan, Maka saya bersedia bertanggung jawab atas kelalaian saya.

Medan, 05 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan







**YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA**  
**PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

**SURAT BEBAS PUSTAKA**  
**NOMOR: 3585/PERP/BP/2021**

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan saudara/i:

: WULAN JUNITA  
: 1615310297

Semester : Akhir

: SOSIAL SAINS

Prodi : Manajemen

nya terhitung sejak tanggal 02 Februari 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 02 Februari 2021  
Diketahui oleh,  
Kepala Perpustakaan,



Sugiarjo, S.Sos., S.Pd.I

## SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.

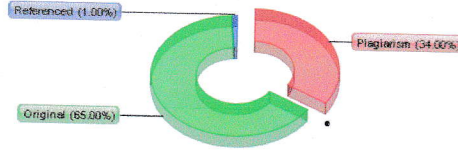


No. Dokumen : PM-UJMA-06-02	Revisi : 00	Tgl Eff : 23 Jan 2019
-----------------------------	-------------	-----------------------

### Plagiarism Detector v. 1460 - Originality Report 10-Feb-21 15:22:36

Analyzed document: wulan junita\_1615310297\_manajemen.docx Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi\_License03  
 Comparison Preset: Rewrite, Detected language: Indonesian

Relation chart:



Distribution graph:



Top sources of plagiarism:

- %16 wrds: [http://library.binus.ac.id/eCollis/eThesisdoc/Bab2/RS1\\_2016\\_2\\_785\\_Bab2.pdf](http://library.binus.ac.id/eCollis/eThesisdoc/Bab2/RS1_2016_2_785_Bab2.pdf)
- %14 wrds: [https://www.slideshare.net/Uofa\\_Unsada/skripsi-imam-h](https://www.slideshare.net/Uofa_Unsada/skripsi-imam-h)
- %14 wrds: <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/download/931/817>

[Show other Sources.]

Processed resources details:

104 - Ok / 21 - Failed

[Show other Sources.]

Important notes:





**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
**FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.

Email : [admin\\_fe@unpab.pancabudi.org](mailto:admin_fe@unpab.pancabudi.org)

<http://www.pancabudi.ac.id>

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi  
Fakultas : SOSIAL SAINS  
Dosen Pembimbing II : Dewi Nurmasari Pane, SE., MM  
Nama Mahasiswa : Wulan Junita  
Jurusan / Program Studi : Manajemen  
No. Stambuk / NPM : 1615310297  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Medan Eye Center

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
13/7/2020	Judul Cover semuanya huruf besar ukuran 14 model piramid terbaik Jarak nama ke npm 2 spasi	y f	
13/7/2020	Penulisan daftar isi Penulisan daftar pustaka Sistematika penomoran	y f	
22/7/2020	Awal huruf besar	y f	
22/7/2020	Ada Sempit u - wif Dewi N.p. 22/7/2020		

Dosen Pembimbing II

Dewi Nurmasari Pane, SE., MM

Medan,  
Diketahui / Disetujui Oleh :  
Dekan,



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS

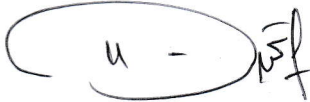
Jln. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp. (061) 30106060 PO. BOX. 1099 Medan.

Email : [admin\\_fe@unpab.pancabudi.org](mailto:admin_fe@unpab.pancabudi.org)

<http://www.pancabudi.ac.id>

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi  
Fakultas : SOSIAL SAINS  
Dosen Pembimbing II : Dewi Nurmasari Pane, SE., MM  
Nama Mahasiswa : Wulan Junita  
Jurusan / Program Studi : Manajemen  
No. Stambuk / NPM : 1615310297  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Medan Eye Center

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
9/februari 2021	Judul dan sumber gambar buat di bawah gambar dan ada tahun nya.	y f	
9/februari 2021	Perbaiki judul, label, judul gambar dan kesimpulan.	y f	
9/februari 2021	Tabel masih belum ada tahun nya.	y f	
10/februari 2021	Kot Sidang MH  DEWI N.P		

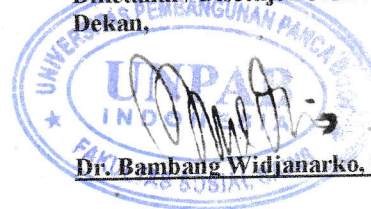
Dosen Pembimbing II



Dewi Nurmasari Pane, SE., MM

Medan,

Diketahui / Disetujui Oleh :  
Dekan,



Dr. Bambang Widjanarko, S.E., M.M

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan (X1), dan harga(X2) terhadap kepuasan pasien (Y) pada Medan Eye Center. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 100 responden, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji *goodness of fit* (uji F, uji t, koefisien determinasi). Data yang diperoleh merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden yang kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ; kualitas pelayanan ( $t_{hitung} 3.452$ ) dan harga ( $t_{hitung} 6.364$ ) lebih besar dari  $t_{tabel} (0,677)$  yang berarti berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di Medan Eye Center.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pasien**



## **ABSTRACT**

*This research is a quantitative study which aims to determine the effect of two variables, namely service quality (X1) and price (X2) on patient satisfaction (Y) at the Medan Eye Center. In this study the data were collected using a questionnaire to 100 respondents which aims to determine the respondents response to each variabel. The analysis used includes validity, reliability, classical assumption tests (normality test, multicolinierity test, heteroscedasticity test), regression analysis. Multiple linearity and goodness of fit (uji t test, coefficient of determination). The data obtained are the results and distribution of questionnaires. To respondents who were then processed using the SPSS application. The results and research show that the quality of service ( $t_{count}$  3.452) and price ( $t_{count}$  6.364) are greater than  $t_{table}$  (0.677) which means that it affects patient satisfaction at the Medan Eye Center.*

***Keywords : Service Quality, Price, and Patient Satisfaction.***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT penulis panjatkan, karena atas karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien berobat di Medan Eye Center**” Selama proses penulisan proposal penelitian ini, penulis banyak mendapat bimbingan, arahan serta bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, S.H, M.Kn selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Ramadhan Harahap, S.E.,S.Psi., M.Si selaku Kepala Prodi Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi Medan beserta sekretaris, Bapak Rindi Andika, S.E., M.M.
4. Bapak Miftah El Fikri, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan arahan dan bimbingan hingga proposal penelitian ini selesai.
5. Ibu Dewi Nurmasari Pane, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan arahan dan bimbingan hingga proposal penelitian ini selesai.

6. Yang terkasih dan tercinta, kedua orang tua, abang dan kakak ipar penulis yang senantiasa memberi segala macam bentuk dukungan kepada penulis.
7. Teman dan sahabat kampus saya; Indah Okta Supirto, Cindy Amelia, Reza Hardiyanti, Azhari Purnama, Iqbal Abdi Priono, Muhammad Prianto, Nur'saadah serta seluruh teman-teman prodi Manajemen UNPAB yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah menemani dan mendukung saya sedari awal memasuki dunia perkuliahan hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal penelitian ini yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari seluruh pihak untuk menyempurnakan proposal penelitian ini. Penulis berharap proposal penelitian ini bermanfaat bagi pembaca.

Medan, Februari 2021

Penulis

Wulan Junita



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Indikator Kualitas Pelayanan.....	7
Tabel 1.2 Perbandingan Harga MEC dengan Smec.....	7
Tabel 1.3 Keaslian Penelitian.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	22
Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 <i>Crosstab</i> jenis kelamin dan usia.....	43
Tabel 4.2 <i>Crosstab</i> Pekerjaan dan Pendapatan... ..	43
Tabel 4.3 <i>Crosstab</i> Jumlah Tanggungan (selain anda) dan Status Pernikahan.....	44
Tabel 4.4 <i>Crosstab</i> Asal Informasi awal Berobat di MEC dan Kendaraan Utama yang digunakan.....	45
Tabel 4.5 <i>Crosstab</i> Jenis tindakan dan Lama berobat di MEC.....	46
Tabel 4.6 <i>Crosstab</i> Menurut Anda Siapa Pesaing MEC dan Asal Informasi awal Berobat di MEC.....	47
Tabel 4.7 <i>Crosstab</i> Pendapatan dan Jenis Pembayaran .....	48
Tabel 4.8 Pernyataan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	49
Tabel 4.9 Pernyataan Responden atas Variabel Harga (X2).....	51
Tabel 4.10 Pernyataan Responden atas Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	52
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	55
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	56
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	57
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	59
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Harga (X2) .....	59
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y) .....	59
Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas Terhadap Kepuasan Pasien.....	62
Tabel 4.18 Uji Parsial (uji t) Terhadap Kepuasan Pasien.....	64
Tabel 4.19 Uji Anova Terhadap Kepuasan Pasien.....	65
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi Terhadap Kepuasan Pasien.....	67

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 4.1 Struktur Medan Eye Center.....	41
Gambar 4.2 Logo Medan Eye Center .....	42
Gambar 4.3 Histrogram Uji Normalitas Terhadap Kepuasan Pasien.....	60
Gambar 4.4 P-P Plot Uji Normalitas Terhadap Kepuasan Pasien.....	61
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Terhadap Kepuasan Pasien.....	63

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan suatu faktor yang sangat penting di dalam hidup bagi manusia, dengan tubuh yang sehat setiap manusia dapat melakukan bermacam-macam pekerjaan dan kesibukan tanpa adanya kendala. dengan memiliki raga yang bugar, tentu saja akan menghasilkan jiwa yang damai dan perasaan yang bahagia, setiap orang sangatlah penting untuk memperhatikan kesehatannya. Sayangnya banyak sebagian orang menyepelekan pentingnya kesehatan tubuh. Mereka sibuk mengerjakan bermacam-macam kegiatan, tetapi tidak memperdulikan kesehatan pada dirinya sendiri, sekalipun saat badan kita terlihat baik-baik dan bugar, akan tetapi itu bukan suatu alasan untuk kita tidak memperhatikan kesehatan badan kita.

Awal tahun 2020 ini dunia di heboh kan dengan adanya wabah Virus Corona (Covid-19) yang awalnya virus ini berasal dari kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok. Virus ini terasa sangat menakutkan bagi masyarakat karena berkaitan dengan Sindrom Pernapasan Akut Berat (SARS) dan penularan nya juga cukup cepat antar manusia ke manusia. Ada beberapa cara penularan virus corona manusia ke manusia lainnya yaitu, Transmisi dari cairan: air dapat membawa virus dari pasien yang positif ke orang lain yang berada dalam jarak sekitar satu meter, air yang dimaksud berupa cairan tubuh yang keluar saat berbicara, batuk, dan bersin. Virus ini dapat menular melalui kontak langsung dengan kulit atau selaput lendir seperti mata, hidung, dan

mulut. kontak dekat dengan pasien, keluarga, orang yang tinggal serumah, petugas atau orang yang sempat berada dekat dengan pasien yang positif lebih rentan tertular. awal bulan Maret 2020 wabah virus corona ini sudah masuk ke Indonesia. kini 27 Maret 2020 pukul 14.55 WIB pasien positif berjumlah 893, pasien sembuh 35, dan pasien meninggal 78 (sumber: [www.covid19.go.id](http://www.covid19.go.id)), mata disebut sebagai salah satu media penularan virus corona selain melalui hidung dan mulut. Hal itu bisa terjadi karena tanpa disadari memegang benda atau bersalaman dengan pasien positif Covid-19 namun tidak segera mencuci tangan atau menggunakan hand sanitizer dan langsung menyentuh mata, hidung, dan mulut maka dengan begitu virus tersebut juga bisa masuk ke tubuh. Jadi kesehatan merupakan suatu gejala di mana kondisi tubuh maupun jiwa dalam kondisi yang produktif baik dari segi fisik, mental, sosial maupun ekonomi.

Industri medis atau ekonomi kesehatan adalah agregasi dan integrasi sektor-sektor dalam sistem ekonomi yang menyediakan barang dan jasa untuk merawat pasien dengan perawatan kuratif, preventif, rehabilitatif, dan paliatif ini mencakup pembangkitan dan komersialisasi barang dan jasa yang memungkinkan mereka untuk memelihara dan membangun kembali kesehatan. Industri kesehatan mencakup tiga cabang penting yang merupakan layanan, produk, dan keuangan. dapat juga dibagi ke dalam banyak kategori tergantung pada tim interdisipliner dan para tim profesional yang sudah terlatih untuk memenuhi kebutuhan kesehatan individu dan populasi. Dengan adanya wabah virus corona (Covid-19) para tim medis yang sedang menangani pasien virus corona ini juga menggunakan alat pelindung diri (APD) ada

berbagai macam alat yang berguna untuk melindungi diri para tim medis dalam melakukan pekerjaan yang fungsinya untuk mengisolasi tubuh tenaga kerja dari potensi bahaya wabah virus corona ini, salah satu alat pelindung diri ialah hazmat, masker N95, kaca mata pengaman, sarung tangan, topi proteksi. Kini para ilmuwan kesehatan saat berjuang untuk menemukan obat-obatan yang berpotensi melawan virus corona yaitu, klorokuin, hidrosiklorokuin, kaletra.

Menurut Arsyad (1992, hlm 31) bahwa, “Proses industrialisasi merupakan satu jalur kegiatan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat dalam arti tingkat hidup yang lebih maju maupun taraf hidup yang lebih bermutu.” Sehingga konsep pembangunan sering kali dikaitkan dengan proses industrialisasi. Salah satu pembangunan nasional yang sedang mendapatkan perhatian pemerintah adalah pembangunan di bidang ekonomi. Sektor industri sering disebut juga sebagai sektor pemimpin (leading sector), karena dengan pembangunan industri akan memicu dan mengangkat pembangunan sektor-sektor lainnya seperti sektor jasa. Dan dengan adanya musibah wabah virus corona (Covid-19) di Indonesia sangat berdampak pada ekonominya, seperti halnya penurunan permintaan bahan mentah dari China seperti batu bara dan kelapa sawit akan mengganggu sektor ekspor di Indonesia yang dapat menyebabkan penurunan harga komoditas dan barang tambang. Penerimaan pajak sektor perdagangan juga mengalami penurunan padahal perdagangan memiliki kontribusi kedua terbesar terhadap penerimaan pajak. Maka pemerintah harus segera mengambil sejumlah langkah antisipasi dan juga



harus mengoptimalkan pasar domestik. Memperluas pasar baru ekspor di luar pasar tradisional seperti Afrika dan Asia Selatan.

Medan eye center (MEC) adalah pusat pelayanan pemeriksaan kesehatan mata dengan memberikan pelayanan kesehatan khusus mata kepada seluruh masyarakat Indonesia. Medan eye center (MEC) hadir untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mata masyarakat Indonesia yang didukung oleh para dokter dan para staff yang ahli dan juga berkompeten di bidangnya, juga memiliki teknologi kesehatan mata yang canggih dan mutakhir. Ada pun pelayanan yang di berikan oleh Medan Eye Center yaitu Pelayanan Medis Diagnostik: autorefraksi, noncontact tonometer, foto fundus angiografi, biometri, retinometri, USG. Pelayanan Laser: Laser ND-YAG: tindakan laser untuk kelainan mata segmen depan. Laser argon/diode: tindakan laser untuk kelainan yang dijumpai di retina. Pelayanan Medis Operatif: phacoemulsifikasi dengan teknologi "OZIL" dan tindakan LASIK.

Kepuasan adalah sejauh mana tingkatan produk atau jasa dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan adalah hasrat yang tidak bisa diukur dengan nilai, masing-masing orang memiliki cita rasa yang berbeda namun jika yang di inginkan terpenuhi maka akan menghasilkan sebuah kepuasan tersendiri. Salah satu cara adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu klinik akan mendorong mereka tetap melakukan pengobatan di klinik tersebut. Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono dan Diana (2015:23) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Seorang pelanggan

puas atau tidak, sangat tergantung pada kinerja produk (*Percieved Performance*) dibandingkan ekspektasi pelanggan bersangkutan dan apakah sang pelanggan menginterpretasikan adanya deviasi atau gap di antara kinerja dan ekspektasi tersebut. Apabila kinerja lebih rendah di bandingkan ekspektasi, maka pelanggan bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka pelanggan itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia (*Delighted*). Ada pun fenomena pada Medan Eye Center yaitu pasien merasa kurang puas berobat karena dokter yang praktek hanya 1 dokter saja tidak ada pilihan dokter, Jam praktek yang terlalu singkat sehingga pasien berobat ke tempat lain dan lamanya antrian di Medan Eye Center sehingga pasien bosan dan membatalkan untuk berobat. Itu juga merupakan suatu pelayanan yang harus di perhatikan oleh perusahaan agar pasien tidak merasa kecewa dan merasa puas saat berobat di Medan Eye Center.

Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan terhadap konsumen yang berupa jasa untuk membuat konsumen merasa puas dan nyaman ketika sedang menggunakan jasa tersebut. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dan fenomena pada Medan Eye Center adalah Medan Eye Center sangat memperhatikan dan ingin mengetahui kualitas pelayanan terhadap pasien yang berobat.

Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi Kualitas Jasa menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125), jasa yang diharapkan (*Expected Service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*Perceived Service*).

Harga adalah suatu nilai tukar yang digunakan untuk mendapatkan suatu barang dan jasa. Harga juga merupakan jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa dengan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Dalam Islam harga harus mencerminkan manfaat bagi pembeli dan penjualnya secara adil, yaitu penjual memperoleh keuntungan yang normal dan pembeli memperoleh manfaat yang setara dengan harga yang dibayarkannya. Dengan harga yang kurang kompetitif membuat pasien mengurungkan niat untuk berobat dan membandingkan dengan harga di klinik mata lain.

Kesehatan sangatlah penting untuk kita jaga, terutama kesehatan mata yang merupakan indra penglihatan yang sangat penting bagi semua makhluk. Dengan adanya wabah penyakit yang sangat membahayakan ini terutama bisa menular dari mata, maka kita manusia harus semakin rajin untuk menjaga kesehatan pada tubuh kita, dan apabila ada masalah pada mata kita segera mendatangi klinik mata yang memberikan pelayanan yang berkualitas, harga yang pas sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga pada saat berobat kita merasa aman dan nyaman. Atas dasar tersebut maka peneliti mengambil judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Medan Eye Center**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas serta untuk memperoleh kejelasan terhadap masalah yang akan dibahas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a) Medan Eye Center sangat memperhatikan dan ingin mengetahui kualitas pelayanan terhadap pasien yang berobat. Berikut data pada indikator kualitas pelayanan :

**Tabel 1.1 Data Indikator Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Buruk			Baik			Total
		1	2	3	4	5	6	
1	<b>Koresponsifan:</b> Medan Eye Center memiliki suster-suster yang kompeten dalam memberikan pelayanan.	5	10	10	2	-	3	30
2	Suster-suster di MEC selalu sigap dan cepat dalam menangani pasien.	3	8	9	-	5	5	30

*Sumber : 30 orang responden 2020*

- b) Harga yang kurang kompetitif membuat pasien mengurungkan niat untuk berobat dan membandingkan dengan harga di klinik mata lain. Berikut merupakan perbandingan harga antara Medan Eye Center (MEC) dengan Sumatera Medan Eye Center (Smec).

**Tabel 1.2 Perbandingan Harga MEC dengan Smec**

No.	Jenis Tindakan	Tarif di MEC	Tarif di Smec
1	Katarak	Rp. 12.000.000/Mata	Rp. 11.500.000/Mata
2	Lasik	Rp. 12.500.000/Mata	Rp. 14.800.000/Mata
3	Yag-Laser	Rp. 1.800.000/Mata	Rp. 3.000.000/Mata
4	Pemeriksaan Mata	Rp. 245.000	Rp. 300.000

*Sumber : Diolah oleh Penulis, 2020.*

- c) Pasien merasa kurang puas berobat karena dokter yang praktek hanya 1 dokter saja, tidak ada pilihan dokter.
- d) Jam praktek yang terlalu singkat sehingga pasien berobat ke tempat lain.



- e) Lamanya antrian di Medan Eye Center sehingga pasien bosan dan membatalkan untuk berobat.

## **C. Batasan dan Perumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi agar pembahasannya lebih fokus dan terarah. Penelitian ini tertuju pada titik permasalahan dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka penelitian ini harus dibatasi. Adapun batasan penelitian ini meliputi:

- a. Sampel pada penelitian ini adalah pasien dewasa yang berobat di Medan Eye Center pada Tahun 2020.
- b. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pasien.

### **2. Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik mata Medan Eye Center ?
- b. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik mata Medan Eye Center ?
- c. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik mata Medan Eye Center ?

## **D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu :

- a) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik mata medan eye center.
- b) Untuk mengetahui pengaruh harga dengan kepuasan pasien di klinik mata medan eye center.
- c) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien di klinik mata medan eye center.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dengan dibuatnya penelitian ini sebagai berikut :

- a) Bagi penulis, untuk menambah ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya mengenai kepuasan konsumen.
- b) Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi para akademis lainnya untuk melakukan penelitian selanjutnya dan pengetahuan, pengamatan tentang bisnis klinik mata atau pun yang lainnya.
- c) Bagi masyarakat, dengan adanya penelitian ini masyarakat juga ikut serta ,karena dengan kualitas pelayanan dan harga yang diberikan klinik mata medan eye center kepada masyarakat dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
- d) Bagi perusahaan, Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan dalam memahami mengenai kepuasan konsumen dalam menggunakan pelayanan dan juga harga pada klinik mata medan eye center.

### E. Keaslian Penelitian

Penelitian sebelumnya diteliti oleh Tirra Ammerinda (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Nadindra Di Bandar lampung” sedangkan penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Klinik Mata Medan Eye Center”

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada :

**Table 1.3 Keaslian Penelitian**

<b>Perbedaan</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b>	<b>Penelitian Sekarang</b>
Variabel Penelitian	Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan konsumen.	kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.
Jumlah Sampel	100 Responden	100 Responden
Waktu Penelitian	pada tahun 2017.	pada tahun 2020.
Lokasi Penelitian	Klinik Kecantikan Nadindra Di Bandar lampung.	Klinik Mata Medan Eye Center.

*Sumber : Diolah oleh Penulis, 2020.*

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Kepuasan Pelanggan

###### a. Definisi Kepuasan Pelanggan

Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono dan Diana (2015:23) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Seorang pelanggan puas atau tidak, sangat tergantung pada kinerja produk (*Perceived Performance*) dibandingkan ekspektasi pelanggan bersangkutan dan apakah sang pelanggan menginterpretasikan adanya deviasi atau gap di antara kinerja dan ekspektasi tersebut. Apabila kinerja lebih rendah di bandingkan ekspektasi, maka pelanggan bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka pelanggan itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia (*Delighted*). Windasuri dan Hyacintha (2016:64) menambahkan kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Kepuasan konsumen adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk terhadap kinerja atau hasil



yang diharapkan sebelum mengkonsumsi atau menggunakan produk tersebut Kotler dan Keller 2016. Kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berlanjut menjadi *customer loyalty* (loyalitas pelanggan) yang berujung pada peningkatan volume penjualan yang lebih besar Hasan dalam Chatrin, 2015. Menurut Philip Kotler dan Keller (2014:177) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan.

Giese dan Cote dalam Tjiptono dan Diana (2015:25), mengidentifikasi tiga komponen utama dalam definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. Tipe respon (baik respon emosional/afektif maupun kognitif) dan intensitas respon (kuat hingga lemah, biasanya dicerminkan lewat istilah-istilah seperti “sangat puas”, “netral”, “sangat senang”, “frustasi”, dan sebagainya).
2. Fokus respon, berupa produk, konsumsi, keputusan pembelian, wiraniaga, toko, dan sebagainya.
3. *Timing* respon, yaitu setelah konsumsi, setelah pilihan pembelian, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan seterusnya.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan terdiri dari:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Jika pada saat itu kebutuhan dan
2. Keinginannya yang besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
3. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.
4. Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada jasa-jasa yang dirasakan berisiko tinggi.
5. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelayanan jasa yang diberikan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan juga terdapat dalam Ebook Rangkuti (2013:8) yang berjudul “*Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*” Rangkuti (2013:8) menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi

oleh beberapa faktor seperti *service quality* (kualitas pelayanan), *produk quality* (kualitas produk), *price* (harga), *situational factor* (faktor situasi) dan *personal factor* (faktor personal).

### c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014:101) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari :

#### 1. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

#### 2. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait

#### 3. Kesiediaan Merekomendasi

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Definisi Kualitas Pelayanan

Penilaian Kualitas Pelayanan jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan gambaran mengenai suatu “*moment of truth*” yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen.

Prinsipnya Kualitas Pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Tjiptono (2014:260) adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumen.

Menurut Tjiptono (2014:268) merumuskan kualitas jasa atau pelayanan sebagai berikut: “Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) “kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak”.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

#### **b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi Kualitas Jasa menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125), jasa yang



diharapkan (*Expected Service*) dan jasa yang dirasakan / dipersepsikan (*Perceived Service*).

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:150) mengidentifikasi 5 Gap (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan Jasa yang diperlukan dalam pelayanan jasa, kelima gap tersebut adalah:

1. Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Manajemen (*Knowledge Gap*)
2. Kesenjangan antara Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan dan Spesifikasi Kualitas Jasa (*Standard Gap*)
3. Kesenjangan Spesifikasi kualitas Jasa dan penyampaian Jasa (*Delivery Gap*)
4. Kesenjangan antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (*Communication Gap*)
5. Kesenjangan antara Jasa yang dipersepsikan dan Jasa yang di Harapkan (*Service Gap*)

### **c. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2015:133) menyatakan bahwa ada 5 dimensi Kualitas Pelayanan yang merupakan penyederhanaan dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Keandalan (*Reability*)
 

Memiliki 2 aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat tidak dipercaya (*dependability*). *Reability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan

yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

## 2. Koresponsifan (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

## 3. Jaminan (*Assurance*)

Yakni perilaku para karyawan mampu menimbulkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, dan perusahaan tersebut dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keretampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah konsumen.

## 4. Empati (*Empathy*)

Berarti perusahaan memahami masalah para konsumen dan bertindak demi keinginan konsumen saat memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasional yang nyaman.

## 5. Berwujud (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

### 3. Harga

#### a. Definisi Harga

Menurut Supranto dan Limakrisna (2011:12) yakni harga adalah sejumlah uang seseorang yang harus membayar untuk mendapatkan hak menggunakan produk. Menurut Subagyo, (2012:184) yang mendefinisikan harga sebagai sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang atau jasa. Harga khususnya merupakan pertukaran uang bagi barang dari jasa, juga pengorbanan waktu karena untuk memperoleh barang dan jasa. Menurut Kotler dan Keller (2012:25) harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Işoraite, 2016:30 sebagai *the price is defined as the amount of money to pay for a product or service, or the value of the exchange help customers receive a product or service for a certain amount*, atau apabila diterjemahkan kutipan di atas mendefinisikan harga sebagai jumlah uang untuk membayar suatu produk atau jasa, atau nilai dari pertukaran yang membantu pelanggan menerima produk atau layanan untuk jumlah tertentu.

### **b. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Harga**

Faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam menetapkan suatu harga dibagi menjadi 2 bagian, yaitu: faktor internal dan faktor eksternal dimana faktor internal yang mempengaruhi penetapan Harga meliputi Kotler dan Amstrong (2012:341) :

1. Sasaran pemasaran
2. Strategi bauran pemasaran
3. Harga/Biaya
4. Pertimbangan Organisasi

Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi penetapan Harga meliputi Kotler dan Amstrong (2012:341):

1. Pasar dan pemerintah
2. Harga/biaya dan tawaran pesaing.

Menurut Lupiyoadi (2016:132) penetapan Harga perlu dijabarkan ke dalam program penetapan Harga jasa dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut :

1. Elastisitas Permintaan Harga Efektivitas program penetapan Harga tergantung pada dampak perubahan harga terhadap permintaan, karena itu perubahan unit penjualan sebagai akibat perubahan Harga perlu diketahui. Namun perubahan Harga memiliki dampak ganda terhadap penerimaan penjualan perusahaan, yakni perubahan unit penjualan dan perubahan penerimaan per unit. Jadi manajer tidak hanya terfokus dalam

sensitivitas Harga di pasar namun juga mempertimbangkan dampak perubahan Harga terhadap pendapatan total.

## 2. Faktor Pesaing

Reaksi pesaing terhadap perubahan Harga merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan setiap perusahaan.

## 3. Faktor Biaya

Struktur biaya perusahaan (biaya tetap dan biaya variabel) merupakan faktor pokok yang menentukan batasan bawah Harga.

## 4. Faktor Lini Induk

Perusahaan bisa menambah lini jasanya dalam rangka memperluas served market dengan cara perluasan lini dalam bentuk perluasan vertikal (*vertical extension*) dan perluasan horizontal.

## 5. Faktor Pertimbangan Lain

Faktor-faktor lain yang juga harus dipertimbangkan dalam rangka merancang program penetapan Harga antara lain :

(a) Lingkungan politik dan hukum misalnya, regulasi pajak, perlindungan konsumen. (b) Lingkungan internasional misalnya, lingkungan politik, ekonomi, sosial budaya, sumber daya alam dan teknologi dalam konteks global.



### **c. Indikator Harga**

Indikator-indikator yang Harga menurut Kotler (2012:345) yaitu :

#### 1. Keterjangkauan harga

Sejauh mana seorang konsumen mampu membayar yang terjangkau, yang diukur dengan biaya relatif terhadap jumlah yang pembeli mampu membayar oleh konsumen.

#### 2. Kesesuaian Harga dengan kualitas jasa

Harga yang dibayarkan harus sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa.

#### 3. Harga mempengaruhi daya beli konsumen

Kesanggupan konsumen untuk membeli sesuai dengan tarif yang ditetapkan.

#### 4. Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan Harga yang murah dapat dibeli oleh konsumen tanpa harus menguras ekonomi.

### **B. Penelitian Sebelumnya**

Dalam menguatkan penelitian yang dilakukan, peneliti mengambil rujukan atau referensi dari beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan.

Adapun penelitian tersebut dijelaskan dalam tabel berikut :

Table 2.1 Penelitian Sebelumnya

NO	Peneliti/Tahun	Judul	Variabel	Model Analisis	Hasil
1	Tirra Ammerinda (2017)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Nadindra Di Bandar Lampung	X1 = Kualitas Produk X2 = Kualitas Pelayanan Y = Kepuasan Konsumen	Regresi Linear Berganda	hasil penelitian bahwa jawaban responden pada variabel Kualitas Produk (X1), mendapat skor tertinggi adalah pada dimensi conformance (kesesuaian) yakni manfaat sesuai yang dibutuhkan dengan presentase sebesar 88%, Kualitas Pelayanan (X2), mendapat skor tertinggi adalah pada dimensi Responsiveness (ketanggapan) indikator ke-5 yakni sigap dalam melayani dengan presentase sebesar 81%.
2	Abdul Basith Srikandi Kumadji Kadarisman Hidayat (2014)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan	X1 = Kualitas Pelayanan X2 = Kualitas Produk Y1 = Kepuasan Pelanggan Y2 = Loyalitas Pelanggan	Analisis Jalur (Path Analysis)	Hasil penelitian ini menunjukkan 1. Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) signifikan. 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) signifikan. 3. Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2) tidak signifikan.
3	Ana Fitriyatul Bilgies (2016)	Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo	X1 = Kualitas Produk X2 = Harga X3 = Kualitas Pelayanan Y = Kepuasan Pelanggan	Partial Least Square (PLS)	1. Dengan meningkatnya kualitas produk, maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan di Billagio skincare clinic. 2. Faktor Harga tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan Billagio Skincare Clinic. 3. Kualitas layanan yang ditingkatkan, berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan di Billagio skin care clinic.
4	Ezizwita dan Tri Sukma (2018)	Analisis Experiential Marketing Dan Pengaruh	X2 = Feel X3 = Think X4 = Act X5 = Relate Y = Kepuasan Pelanggan	Regresi Linear Berganda	Linear disimpulkan bahwa tanpa adanya elemen Sense, Feel, Think, Act dan Relate maka Kepuasan pasien tetap ada dan positif. Elemen Sense, Feel, Think, Act dan Relate

NO	Peneliti/Tahun	Judul	Variabel	Model Analisis	Hasil
		Nya Terhadap Kepuasan Pasien			berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien . Elemen Think merupakan elemen experiential marketing yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Sedangkan elemen Act merupakan elemen experiential marketing yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan pasien
5	Adityawarman Adil Muhammad Syamsun Mukhamad Najib (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor	X1 = Kualitas Pelayanan X2 = Biaya Z = Kepuasan Y = Loyalitas	Structural Equation Modelling (SEM).	Nilai <i>pathcoefficients</i> menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor <i>pathcoefficients</i> yang ditunjukkan oleh t hitung harus di atas nilai ttabel dengan tingkat signifikansi alpha 5% yaitu sebesar 1.96. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat hasil analisis <i>bootstrapping</i> pada <i>pathcoefficients</i> , yaitu dengan membandingkan t hitung dengan ttabel. Jika nilai t hitung >t (1.96) maka perumusan hipotesis diterima, namun jika nilai t hitung <ttabel (1.96) maka perumusan hipotesis ditolak
6	SRI FITRIANI (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap Rsud Dr. Moewardi	X = Kualitas Pelayanan Y1 = Kepuasan Pasien Y2 = Loyalitas Pasien	Analisis Jalur	1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien ( $b_1 = 0,275$ ; $p \text{ value} = 0,000$ ). 2. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien ( $b_2 = 0,260$ ; $p \text{ value} = 0,000$ ). 3. Kepuasan pasien mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien ( $b_3 = 0,867$ ; $p\text{-value} = 0,010$ ). 4. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien ( $p_2 * p_3 = 0,225 < p_1 = 0,275$ ).
7	DELLADARI MAYEFIS1, AUZAL HALIM1 ,	Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi	pasien X1 = kehandalan ( <i>reliability</i> ) X2 = daya	Regresi Linier Berganda	Berdasarkan analisis regresi linier berganda, variabel yang paling berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien adalah variabel

NO	Peneliti/Tahun	Judul	Variabel	Model Analisis	Hasil
	RIDA RAHIM (2015)	Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang (Effect of Drug Information Service Quality Patient Satisfaction City Pharmacy X Padang)	tanggap ( <i>responsiveness</i> ) X3 = jaminan ( <i>assurance</i> ) X4 = empati ( <i>emphaty</i> ) X5 = bukti fisik ( <i>tangible</i> ) Y = kepuasan		empati. Hasil analisis gap dimensi pelayanan secara keseluruhan, didapatkan hasil gap sebesar -1,17 termasuk kategori sedang. Pelayanan informasi obat yang sudah ada masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R square) yang didapat pada penelitian ini sebesar 0,167 yang berarti 16,7% variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikatnya, sedangkan 83,3% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti pelayanan, produk dan harga.
8	Natasja Hosang Altje Tumbel S Moniharapon (2016)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado)	X1 = Kualitas Pelayanan X2 = Harga Y = Kepuasan Pelanggan	Regresi Linier Berganda	1. Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Siloam. 2. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Siloam. 3. Harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Siloam.
9	Widya Agustin Setyawati, Muhamad Rifa'I Cahyo Sasmito. (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien	X1 = Kualitas Pelayanan X2 = Fasilitas X3 = Harga X4 = Citra Institusi Y = Kepuasan Pasien	Analisis Regresi Linier Berganda	hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa variabel Kualitas layanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.
10	Achmad Shofiyuddin As'ad Noermijati (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan	X1 = Kualitas Pelayanan X2 = Harga Z = Kepuasan Pelanggan Y = Loyalitas Pelanggan	Path Analysis	variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan variabel kepuasan pelanggan ( $\beta=0.482$ , $p<0.01$ ). variabel harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan

NO	Peneliti/Tahun	Judul	Variabel	Model Analisis	Hasil
		Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban)			terhadap variabel kepuasan pelanggan ( $\beta=0.409$ , $p<0.01$ ). kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan ( $\beta=0.592$ , $p<0.01$ ) Hasil analisis PLS juga menunjukkan bahwa pengaruh langsung (direct effect) dari kualitas pelayanan menuju loyal dan harga menuju loyal tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan bersifat sebagai fully mediator bagi hubungan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap loyal.
11	Jarliyah Harfika Nadiya Abdullah (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya	X1 = Kualitas Pelayanan X2 = Fasilitas Y = Kepuasan Pasien	Regresi Linier Berganda	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya . Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasanpasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2020.

### C. Kerangka Konseptual

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dangaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan

pendekatan *service quality*. *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian–penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Natasja Hosang, Altje Tumbel, dan S Moniharapon (2016), dapat dilihat bahwa signifikansi  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan menolak  $H_0$  atau Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Menurut Parasuraaman, et al., Hoffaman dan Batteson dalam Tjiptono dan Chandra (2016:216), banyak peneliti yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi atau interaksi (*encounter*) yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas pelayanan merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Berikut adalah



beberapa teori mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan:

- a. Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sepanjang waktu. Bitner, Oliver, Parasuraman, et al., yang dikutip dalam Tjiptono dan Chandra 2016:217
- b. Kualitas layanan merupakan anteseden bagi kepuasan pelanggan, terlepas dari apakah kedua konsep itu diukur pada pengalaman spesifik maupun sepanjang waktu. Oliver yang dikutip dalam Tjiptono dan Diana 2015:113
- c. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang berbeda namun saling berkaitan erat. Hal ini menyiratkan bahwa meningkatnya kepuasan pelanggan cenderung diikuti pula dengan meningkatnya persepsi positif terhadap kualitas layanan, dan sebaliknya. Sureshchandar dikutip dalam Tjiptono dan Diana 2015:113

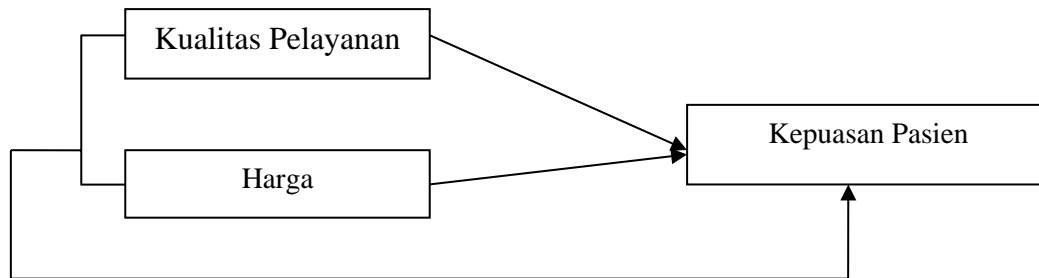
## **2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien**

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari seluruh nilai yang ditukar oleh konsumen atau manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar untuk mendapatkan hak menggunakan suatu produk. Perusahaan harus menetapkan harga secara tepat agar dapat sukses dalam memasarkan barang atau jasa. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran

yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Harga, dilihat dari sudut pandang konsumen, seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Harga merupakan salah satu penentu pemilihan produk yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan. Harga seringkali dikaitkan dengan kualitas, pelanggan cenderung untuk menggunakan harga sebagai indikator kualitas atau kepuasan potensial dari suatu produk. Bila suatu produk mengharuskan pelanggan mengeluarkan biaya yang lebih besar dibandingkan dengan manfaat yang diterima, maka yang terjadi adalah produk tersebut memiliki nilai negatif. Sebaliknya, apabila pelanggan menganggap bahwa manfaat yang diterima lebih besar, maka yang terjadi adalah produk tersebut memiliki nilai yang positif. Para pelanggan tertarik untuk mendapatkan harga yang pantas. Harga yang pantas berarti nilai yang di persepsikan pantas pada saat transaksi dilakukan. Pelanggan beranggapan bahwa suatu produk dengan harga yang mahal berarti mempunyai kualitas yang baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Natasja Hosang, Altje Tumbel, dan S Moniharapon (2016), dapat dilihat bahwa Harga ( $X_2$ ) Signifikansi p-value =  $0,356 > 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan menolak  $H_0$  atau Harga ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ).

Kerangka konsep merupakan hasil pemikiran peneliti berdasarkan teori atau konsep yang ada tentang variabel yang diteliti dan dirumuskan dari masalah penelitian Nasution dkk, 2017. Berdasarkan kerangka

berpikir yang dijabarkan, penulis merumuskan kerangka konseptual pada penelitian ini, yaitu:



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

*Sumber : Diolah oleh penulis 2020*

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya, mengacu pada rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian saat ini sebagai jawaban sementara dan masih harus dibuktikan kebenarannya adalah sebagai berikut:

$H_1$  = Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

$H_2$  = Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

$H_3$  = Kualitas pelayanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, yaitu asosiatif kausalitas yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola bentuk pengaruh antar variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Analisis data kuantitatif digunakan pada saat menggunakan pendekatan penelitian survei, penelitian kuantitatif, dan beberapa penelitian lainnya yang menggunakan unsur data berupa angka-angka.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini penulis lakukan di Klinik Mata di Kota Medan pada Medan Eye Center Jln. Ir. H. Juanda No.1 Medan.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dimulai penulis pada bulan Maret 2020 sampai dengan Agustus 2020 dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian tabel dibawah.

Table 3.1 Skedul Proses Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Nov'20		Des'20				Jan'21				Feb'21				Maret'21				April'21			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■																				
2	Penyusunan Proposal			■	■	■	■																
3	Bimbingan proposal							■	■	■	■												
4	Seminar/Acc Proposal											■	■										
5	Pengolahan Data													■	■	■	■						
6	Penyusunan Skripsi															■	■	■	■				
7	Bimbingan Skripsi																	■	■	■	■		
8	Sidang Meja Hijau																						■

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2020.

### C. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini penulis buat dalam bentuk tabel berikut :

Table 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Deskripsi Indikator	Skala
Kepuasan Pasien	Kepuasan konsumen adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan sebelum mengkonsumsi atau menggunakan produk tersebut (Kotler & Keller 2016).	a. Kesesuaian Harapan b. Minat Berkunjung Kembali c. Kesiediaan Merekomendasi	a. Medan Eye Center mampu menyesuaikan harapan pasien. b. Pasien yang berobat berminat berkunjung kembali ke MEC. c. Pasien MEC bersedia merekomendasikan ke orang lain.	Skala Likert
Kualitas Pelayanan	Tingkat keunggulan ( <i>excellence</i> ) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan	a. Keandalan ( <i>Reability</i> ) b. Koresponsifan	a. MEC memiliki dokter yang handal dalam sistem pengobatan mata.	Skala Likert

	tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumen (Wyckof dalam Tjiptono ; 2014 : 260)	( <i>Responsiveness</i> ) c. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) d. Empati ( <i>Empathy</i> ) e. Berwujud ( <i>Tangible</i> )	b. MEC selalu responsive atau kompeten dalam menangani pasien. c. MEC menjamin kualitas terbaik yang di berikan kepada pasien. d. MEC selalu mengetahui keluhan pasien. e. MEC memiliki fasilitas yang lengkap.	
Harga	Harga sebagai sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang atau jasa. Harga khususnya merupakan pertukaran uang bagi barang dari jasa, juga pengorbanan waktu karena untuk memperoleh barang dan jasa (Subagyo : 2012:184)	a. Keterjangkau-an harga b. Kesesuaian Harga dengan kualitas jasa c. Harga mempengaruhi daya beli konsumen d. Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan Harga yang murah dapat dibeli oleh konsumen tanpa harus menguras ekonomi.	a. MEC memberikan harga yang terjangkau oleh pasien. b. MEC memberikan harga yang sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan. c. Harga yang MEC berikan mempengaruhi daya beli pasien. d. Harga yang di tetapkan oleh MEC sesuai dengan jangkauan pasien tanpa harus menguras ekonomi pasien.	<i>Skala Likert</i>

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2020.

## D. Populasi dan Sampel/Jenis dan Sumber Data

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi keseluruhan data pada pengamatan dari objek yang hendak di teliti Nasution dkk, 2017. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Medan Eye Center pada tahun 2020 berdasarkan usia pada tingkatan < 20 sampai dengan > 50 Tahun.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian terkecil dari karakteristik yang mewakili populasi dimana unit pengamatan terlalu luas sehingga diperlukan teknik sampel Nasution dkk, 2017. Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non probability* sampel, yaitu tidak semua populasi berpeluang menjadi sampel dengan jenis penarikan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun ciri khusus dalam pengambilan sampel penelitian ini yaitu pasien yang berusia < 20-50 tahun, Penentuan jumlah sampel penelitian mengacu pada Roscoe dalam Uma Sekaran (2006) yaitu ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian, selanjutnya Ferdinand (2006) yang menyatakan bahwa ukuran sampel ditentukan berdasarkan 5 sampai dengan 10 dikali jumlah indikator variabel penelitian Purwanti dkk, 2017. Karena dalam penelitian ini terdapat 12 indikator, maka ukuran sampel minimal  $12 \times 5 = 60$  responden atau maksimal  $12 \times 10 = 120$  responden. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka ukuran sampel penelitian ditentukan berada diantara ukuran minimal dan maksimal adalah 100 orang responden.



### **3. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek penelitian dimana data menempel. Sumber data dapat berupa benda, gerak, manusia, tempat dan sebagainya Nasution dkk, 2017.

#### **a. Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data Sugiyono, 2012:308. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk *file-file*. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai saran mendapatkan informasi ataupun data.

#### **b. Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain Sugiyono, 2012:308. Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh baik dari wawancara, maupun dari observasi langsung ke lapangan.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data berupa suatu pernyataan (*statement*) tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan

penelitian Gulo, 2002 dalam Nasution dkk, 2017. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan angket atau *questionnaire*. *Questionnaire* adalah daftar pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden untuk menggali data sesuai dengan permasalahan penelitian Nasution dkk, 2017. Teknik pengumpulan data ini menggunakan Skala Likert.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji Validitas**

Pengujian validitas bertujuan untuk mengukur kesahihan sebuah kuesioner. Sebuah kuesioner dikatakan valid atau sah jika pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Instrumen ukur dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, artinya alat tersebut menjalankan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut Ghozali, 2013. Syarat minimum untuk memenuhi apakah setiap pertanyaan valid atau tidak, dengan membandingkan  $r\text{-kristis} = 0,30$  Sugiyono dalam Rusiadi dkk, 2014. Jika korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,30 maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid, atau dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* setiap butir pertanyaan dengan kriteria:

- Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut valid.
- Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut tidak valid. Nasution dkk, 2017

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur keandalan sebuah kuesioner yang merupakan indikator dari variabel ataupun konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghozali, 2013. Menurut Latan dan Temalagi (2013), suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika menghasilkan nilai *Cronbach alpha*  $> 0,70$ , namun jika nilainya  $0,60 - 0,70$  masih dapat diterima.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui layak atau tidaknya model regresi berganda, untuk itu dilakukan uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar layak digunakan atau tidak. Uji asumsi klasik yang sering digunakan, yaitu:

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan sebelum pengolahan data sesuai model-model penelitian yang diajukan. Uji normalitas bertujuan agar model regresi terbebas dari kelasalahan prediksi Nasution dkk, 2017. Untuk

uji normalitas ini menggunakan gambar histogram dan P-P Plot.

Ketentuan untuk histogram, yaitu:

- 1) Jika kurva membentuk lonceng dan miring ke kiri, maka data tidak berdistribusi normal.
- 2) Jika kurva membentuk lonceng dan ditengah, maka data berdistribusi normal.
- 3) Jika kurva membentuk lonceng dan miring ke kanan, maka data tidak berdistribusi normal.

Sedangkan kriteria untuk P-Plot, yaitu :

- 1) Jika titik data sesungguhnya menyebar berada di sekitar garis diagonal, maka data terdistribusi normal.
- 2) Jika titik data sesungguhnya menyebar berada jauh dari garis diagonal, maka data tidak terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Jika nilai *tolerance value*  $> 0,10$  atau  $VIF < 10$ , maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas Fahri dalam Rusiadi, 2018.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode yang lain. Analisis heterokedastisitas menggunakan uji grafik *scatterplot*. Heterokedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati pola tertentu pada grafik *scatterplot*, dimana bila ada titik-titik tertentu yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Nasution dkk, 2017.

**3. Uji Kesesuaian (*Test Goodness of Fit*)**

a. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel terkait dengan taraf signifikan 5% Kuncoro dalam Rusiadi, dkk 2013. Kriteria Uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Terima  $H_0$  (tolak  $H_i$ ), apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $\text{sig } t > \alpha$  5%
- 2) Tolak  $H_0$  (terima  $H_i$ ), apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $\text{sig } t < \alpha$  5%

Rumus uji t adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

- t : nilai t-hitung  
 r : nilai koefisien korelas  
 n : banyanya data

b. Uji F (Anova)

Uji F menguji pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen di uji dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau pada  $\alpha = 5\%$ . Untuk menguji apakah hipotesis ditolak atau diterima digunakan statistik Uji f

- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Rumus Uji F adalah sebagai berikut :

$$F = \frac{\frac{R^2}{K}}{\frac{1-R^2}{n-1-k}}$$

Keterangan :

$R^2$  : Koefisien korelasi berganda di kuadratkan

$n$  : Jumlah sample

$K$  : Jumlah variabel bebas

c. Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, dengan persamaan:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

$Y$  : Variabel dependen

$X$  : Variabel independen

$a$  : Konstanta

$\beta$  : Koefisien regresi

$e$  : *Error term* / tingkat kesalahan

d. Koefisien Determinasi

Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya variasi perubahan dari variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat, dirumuskan dengan:  $R_2 \times 100\%$ .



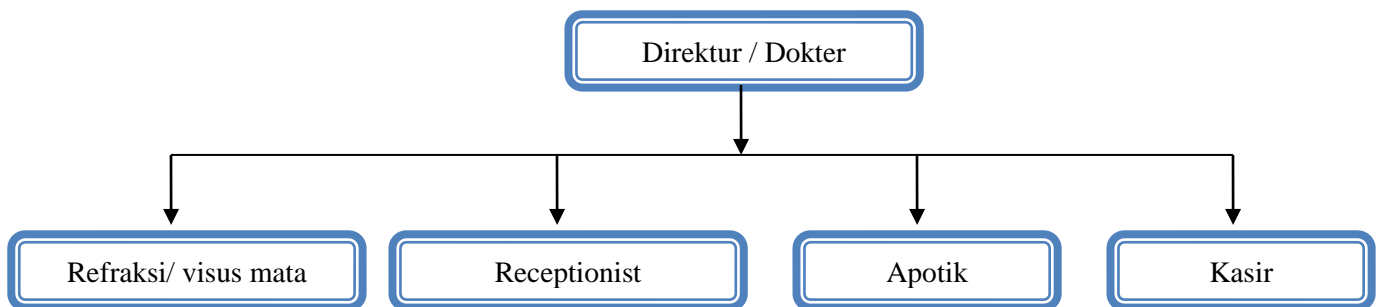
## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

Medan Eye Center adalah salah satu klinik pengobatan khusus mata berdiri sejak tahun 1995, dan afiliasi dengan Jakarta Eye Center sejak tahun 2006, Yang beralamat di Jalan Ir.H.Juanda No.1 Medan, Medan Eye Center memberikan pelayanan terkini untuk meningkatkan kualitas dan mutu pada pengelihatn pasien. Ada pun pelayanan yang di berikan oleh Medan Eye Center yaitu Pelayanan Medis Diagnostik: autorefraksi, noncontact tonometer, foto fundus angiografi, biometri, retinometri, USG. Pelayanan Laser: Laser ND-YAG: tindakan laser untuk kelainan mata segmen depan. Laser argon/diode: tindakan laser untuk kelainan yang dijumpai di retina. Pelayanan Medis Operatif: phacoemulsifikasi dengan teknologi “OZIL” dan tindakan LASIK.

Adapun struktur pada Medan Eye Center sebagai berikut :



**Gambar 4.1 Struktur Medan Eye Center**

*Sumber : Diolah oleh Penulis, 2021.*

**Gambar 4.2 Logo Medan Eye Center**



*Sumber: Klinik Mata Medan Eye Center, 2021.*

Adapun tagline Medan Eye Center yaitu, pengalaman kami membuat kami mengerti anda.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Uji Deskriptif**

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data primer dari 100 orang responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, responden dalam penelitian ini merupakan pasien yang berobat di Medan Eye Center. Peneliti membedakan responden dengan kriteria : jenis kelamin, usia, status pernikahan, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah tanggungan (selain anda), kendaraan utama yang digunakan, asal informasi awal berobat di MEC, lama berobat di MEC, jenis tindakan yang diambil, status langganan, menurut anda siapakah saingan MEC, jenis pembayaran yang anda gunakan. Adapun karakteristik responden disajikan dalam bentuk *crosstab*, yaitu metode analisis berbentuk tabel yang menampilkan tabulasi silang yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengetahui apakah ada hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

**Table 4.1 crosstab jenis kelamin dan usia**

		Usia Responden					Total
		< 20 tahun	20 - 30 tahun	31 - 40 tahun	41 - 50 tahun	> 50 tahun	
Jenis Kelamin	Pria	0	15	7	15	1	38
	Wanita	4	22	19	15	2	62
Total		4	37	26	30	3	100

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0. (2021)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien yang datang berobat di Medan Eye Center adalah berjenis kelamin wanita dengan usia 20-30 tahun dan sebanyak 22 orang responden atau 22%. Hal ini menunjukkan bahwa wanita yang berusia 20 – 30 tahun yang lebih sering datang untuk berobat memeriksakan mata dan peduli terhadap kesehatan mata.

b. Karakteristik Pekerjaan dan Pendapatan

**Tabel 4.2 crosstab pekerjaan dan pendapatan**

		Pendapatan					Total
		< Rp. 500.000	Rp. 500.000 – Rp. 2.000.000	Rp. 2.000.000 – Rp. 5.000.000	Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000	> Rp. 10.000.000	
Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	10	2	0	0	0	12
	Karyawan swasta	0	2	40	2	0	44
	Pegawai negeri	0	0	3	7	1	11
	TNI/Polri	0	0	0	3	0	3
	Wirausaha	0	0	2	3	1	6
	Lainnya...	2	6	12	3	1	24
Total		12	10	57	18	3	100

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0. (2021)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa yang lebih dominan berobat di Medan Eye Center adalah responden dengan pekerjaan karyawan swasta dengan pendapatan Rp. 2.000.000 – Rp. 5.000.000 sebanyak 40 orang responden atau 40%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan swasta dengan pendapatan Rp.2.000.000 – Rp. 5.000.000 lebih memilih berobat di Medan Eye Center karena harga yang sesuai dengan pendapatan responden.

c. Karakteristik Jumlah Tanggungan (selain anda) dan Status Pernikahan

**Tabel 4.3 crosstab jumlah tanggungan (selain anda) dan status pernikahan**

		Status Pernikahan			Total
		Lajang	Kawin	Janda/Duda	
<b>Jumlah Tanggungan (Selain anda)</b>	Tidak ada	28	4	2	34
	1 - 2 orang	0	41	4	45
	3 - 4 orang	0	17	1	18
	4 - 5 orang	0	3	0	3
<b>Total</b>		28	65	7	100

*Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17.0. (2021)*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa pasien yang lebih banyak berobat di Medan Eye Center adalah yang memiliki jumlah tanggungan 1 sampai dengan 2 orang, dengan status pernikahan kawin sebanyak 41 orang responden atau 41%, hal ini menunjukkan bahwa responden lebih memilih berobat di MEC karena tempat yang nyaman, rapi dan juga bersih.

d. Karakteristik Asal Informasi Awal Berobat di MEC dan Kendaraan Utama yang Digunakan.

**Tabel 4.4 crosstab Asal Informasi awal Berobat di MEC dan Kendaraan Utama yang Digunakan**

		Kendaraan Utama yang Digunakan					
		Mobil	Sepeda motor	Angkutan umum	Ojek online	Lainnya ...	Total
Asal Informasi awal Berobat di MEC	Keluarga	37	20	2	3	1	63
	Teman	8	16	1	2	0	27
	Media online	3	4	1	2	0	10
Total		48	40	4	7	1	100

*Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi: 17.0. (2021)*

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat di simpulkan bahwa mayoritas pasien yang berobat di Medan Eye Center mendapatkan asal informasi dari keluarga dan yang berobat di MEC memiliki kendaraan utama yang digunakan adalah mobil sebanyak 37 orang responden atau 37%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berobat di Medan Eye Center lebih sering menerima informasi dari keluarga daripada melalui teman atau pun media online dan pasien lebih suka menaiki mobil pada saat berobat di Medan Eye Center karena halaman parkir mobil yang luas.

## e. Karakteristik Jenis Tindakan dan Lama berobat di MEC

Tabel 4.5 *crossstab* Jenis Tindakan dan Lama Berobat di MEC

		Lama berobat di MEC					Total
		< 1 tahun	1 - 2 tahun	3 - 5 tahun	5 - 10 tahun	10 – 20 tahun	
<b>Jenis Tindakan</b>	Autorefraksi	4	7	1	2	1	15
	Tonometer	1	1	3	1	0	6
	Foto fundus	0	1	2	0	1	4
	Biometri	0	1	0	0	0	1
	Retinometri	0	6	1	6	1	14
	Katarak	1	6	3	2	5	17
	Laser ND-YAG	1	3	3	5	1	13
	Laser argon/diode	0	0	1	1	0	2
	USG	1	1	0	0	1	3
	Lasik	14	3	1	0	0	18
	Glaukoma	0	1	1	5	0	7
<b>Total</b>		22	30	16	22	1 0	100

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi: 17.0.( 2021)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa pasien yang berobat di Medan Eye Center banyak yang memilih tindakan Lasik dengan lama berobat <1 tahun sebanyak 14 orang responden atau 14%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berobat di Medan Eye Center lebih banyak memilih tindakan lasik dikarenakan hanya di Medan Eye Center yang mempunyai alat lasik.

f. Karakteristik Menurut Anda Siapa Pesaing MEC dan Asal Informasi Awal Berobat Di MEC

**Tabel 4.6 crosstab Menurut anda siapa pesaing MEC dan Asal informasi awal berobat di MEC**

		Asal Informasi awal Berobat di MEC			Total
		Keluarga	Teman	Media online	
<b>Menurut anda siapakah pesaing MEC</b>	SMEC	37	18	4	59
	Klinik Mata Medan Baru	8	3	2	13
	Rs.Mata Mencirim 77	15	5	3	23
	Rs.Mata Prima Vision	3	1	1	5
<b>Total</b>		63	27	10	100

*Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi: 17.0. (2021)*

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa banyak responden yang menganggap Sumatera Medan Eye Center (SMEC) sebagai pesaing Medan Eye Center, dan mengetahui asal informasi berobat dari keluarga sebanyak 37 orang responden atau 37%. Hal ini dikarenakan kebanyakan pasien yang berobat di Medan Eye Center mengira SMEC sama dengan Medan Eye Center.

g. Karakteristik Pendapatan dan Jenis Pembayaran

**Tabel 4.7 crosstab Pendapatan dan Jenis Pembayaran**

	Jenis Pembayaran		Kartu Debit	Total
		Tunai		
Pendapatan	< Rp. 500.000	12	0	12
	Rp. 500.000 – Rp. 2.000.000	10	0	10
	Rp. 2.000.000 – Rp. 5.000.000	49	8	57
	Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000	11	7	18
	> Rp. 10.000.000	2	1	3
Total		84	16	100

*Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi: 17.0. (2021)*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat disimpulkan bahwa pasien yang pendapatannya Rp. 2.000.000 – Rp. 5.000.000 lebih banya memilih jenis pembayaran tunai berjumlah 49 orang responden atau 49%. Hal ini menunjukkan mayoritas pasien yang berobat lebih memilih pembayaran dengan tunai dibanding dengan menggunakan kartu debit ataupun kartu kredit karena lebih praktis.

h. Uji Frekunesi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Variabel faktor kualitas pelayanan diukur menggunakan indikator yang terwujudkan menjadi 10 butir pertanyaan. Berdasarkan perhitungan presentase skor jawaban responden, diperoleh data sebagai berikut :



**Tabel 4.8 Pernyataan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	CS	S	SS	Total
1	Medan Eye Center memiliki banyak pengalaman dalam memberikan pelayanan.	-	-	2	26	52	20	100
2	Medan Eye Center telah terbukti klinik mata terbaik di Sumatera Utara.	-	-	2	29	58	11	100
3	Medan Eye Center memiliki suster-suster yang kompeten dalam memberikan pelayanan.	-	-	-	31	57	12	100
4	Suster-suster di MEC selalu sigap dan cepat dalam menangani pasien.	-	-	2	32	55	11	100
5	Selalu memberikan jaminan kepuasan bagi para pasien yang berobat di Medan Eye Center .	-	-	2	22	62	14	100
6	Medan Eye Center selalu menempatkan keluhan pasien sebagai nilai untuk perbaikan kedepannya.	-	-	3	25	56	16	100

7	Selalu mengetahui apa yang dirasakan oleh para pasien.	-	-	4	24	57	15	100
8	Jadwal praktek Medan Eye Center cukup efektif.	-	-	2	38	49	11	100
9	Pelayanan yang diberikan MEC tidak pernah membeda-bedakan pasien.	-	-	1	25	60	14	100
10	Medan Eye Center memiliki fasilitas yang cukup lengkap.	-	-	-	19	62	19	100
<b>Total</b>		-	-	18	271	568	143	1000
<b>Total positif dan negatif</b>		18			982			
<b>Rata positif/negative</b>		0,018 (1,8%)			0,982 (98,2%)			

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas merupakan jawaban responden atas variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan total jawaban positif sebesar 982 responden dan total jawaban negatif sebesar 18 responden, dan responden banyak menjawab positif dengan rata-rata 0,982 atau 98,2% hasil dari jawaban responden ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kriteria kepuasan pasien dalam menerima suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, kalau kualitas pelayanannya bagus tentu akan mendapatkan respon yang baik dari para pasien.

i. Uji Frekuensi Variabel Harga (X2)

Variabel faktor harga diukur menggunakan indikator yang terwujudkan menjadi 6 butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan presentase skor jawaban responden, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Pernyataan Responden atas Variabel Harga (X2)**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	CS	S	SS	Total
1	Tarif berobat di Medan Eye Center lebih mahal dibandingkan klinik mata lainnya.	7	25	54	7	6	1	100
2	Tarif berobat di Medan Eye Center sesuai dengan pelayanan yang diberikan.	-	-	1	28	59	12	100
3	Harga yang ditetapkan Medan Eye Center saat ini mampu bersaing dengan klinik mata lainnya.	-	-	5	24	59	12	100
4	MEC memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dari klinik mata lainnya karena harga pelayanannya yang lebih mahal dari klinik lain.	1	-	5	20	60	14	100
5	Tarif yang diberikan Medan Eye Center sesuai dengan kualitas pelayanan.	-	-	-	24	63	13	100
6	Harga berobat Medan Eye Center sesuai dengan tingkat pelayanan jasa yang diberikan sangat baik dan berkualitas.	-	-	2	22	58	18	100

<b>Total</b>	8	25	67	125	305	70	600
<b>Total positif/negative</b>	100			500			
<b>Rata positif/negative</b>	0,166 (16,7%)			0,833 (83,3%)			

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas merupakan jawaban responden atas variabel Harga (X2) menunjukkan total jawaban positif sebesar 500 responden dan total negatif sebesar 100 responden, dan responden lebih banyak memilih jawaban positif dengan rata-rata 0,833 atau 83,3% hal ini menunjukkan bahwa harga merupakan salah satu faktor utama dalam kepuasan pasien, karena dengan harga yang terjangkau pasien akan sering berobat di Medan Eye Center.

**j. Uji Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

Variabel kepuasan pasien diukur menggunakan indikator yang terwujudkan menjadi 6 butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan presentase skor jawaban responden, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Pernyataan Responden atas Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	CS	S	SS	Total
1	Saya selalu berobat mata di Medan Eye Center.	-	-	3	15	51	31	100
2	Tempatnya nyaman membuat saya selalu memeriksakan mata saya ke Medan Eye Center.	-	-	-	14	60	26	100

3	Saya bersedia menceritakan kepada ke kerabat/teman bahwa Medan Eye Center yang mempunyai kualitas pengobatan terbaik.	-	-	4	29	52	15	100
4	Pelayanan yang baik, kualitas pelayanan yang bermutu, dan juga dokter dan suster yang ramah membuat saya merekomendasikan Medan Eye Center.	-	-	1	22	55	22	100
5	Medan Eye Center tempat pengobatan mata yang bagus dan berkualitas.	-	-	-	20	60	20	100
6	Medan Eye Center salah satu tempat pengobatan mata paling ternyaman dan sesuai dengan harapan.	-	-	1	23	60	16	100
<b>Total</b>		-	-	9	123	338	130	600
<b>Total positif/negative</b>		9			591			
<b>Rata-rata positif/negatif</b>		0,015 (1,5%)			0,985 (98,5%)			

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas merupakan jawaban responden atas variabel Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan total jawaban positif sebesar 591 responden dan total jawaban negatif sebesar 9, dan responden lebih banyak memilih jawaban positif dengan rata-rata 0,985 atau 98,5% hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangatlah penting dalam Medan Eye Center untuk meningkatkan pendapatan.

## 2. Uji Kelayakan Data

### a. Uji Validitas

Sebuah kuesioner dikatakan valid atau sah jika pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Instrumen ukur dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, artinya alat tersebut menjalankan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Ghozali, 2013). Syarat minimum untuk memenuhi apakah setiap pertanyaan valid atau tidak, dengan membandingkan  $r$ -kritis = 0,30 (Sugiyono dalam Rusiadi dkk, 2014).

Untuk lebih memperjelas nilai ke-validan sebuah kuesioner dapat dilihat melalui tabel *item-total statistics* hasil pengolahan SPSS. dengan memasukkan data responden dari  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$  yang akan penulis sajikan dalam tabel berikut :

## 1) Uji Validitas Kualitas Pelayanan X1

**Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Medan Eye Center memiliki banyak pengalaman dalam memberikan pelayanan.	43.46	24.837	.772	.942
Medan Eye Center telah terbukti klinik mata terbaik di Sumatera Utara.	43.58	25.074	.830	.940
Medan Eye Center memiliki suster-suster yang kompeten dalam memberikan pelayanan.	43.55	25.381	.822	.940
Suster-suster di MEC selalu sigap dan cepat dalam menangani pasien.	43.61	24.968	.831	.939
Selalu memberikan jaminan kepuasan bagi para pasien yang berobat di Medan Eye Center.	43.48	25.303	.799	.941
Medan Eye Center selalu menempatkan keluhan pasien sebagai nilai untuk perbaikan kedepannya.	43.51	25.000	.766	.942
Selalu mengetahui apa yang dirasakan oleh para pasien.	43.53	24.555	.823	.940
Jadwal praktek Medan Eye Center cukup efektif.	43.67	25.819	.669	.947
Pelayanan yang diberikan MEC tidak pernah membedakan pasien.	43.49	25.485	.782	.942
Medan Eye Center memiliki fasilitas yang cukup lengkap.	43.36	26.152	.705	.945

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.11 dinyatakan bahwa hasil *output* dari pengolahan SPSS untuk uji validitas faktor kualitas pelayanan ditunjukkan pada kolom *corrected item-total correlation* yang artinya nilai korelasi antar skor setiap butir pernyataan dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. 10 pernyataan yang dinyatakan valid seperti disajikan pada tabel 4.11, yaitu pernyataan X11, X12, X13, X14, X15, X16, X17, X18, X19, X110 karena memiliki *corrected item-total correlation* lebih dari 0,30.

## 2). Uji Validitas Harga X2

**Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Harga (X2)**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tarif berobat di Medan Eye Center sesuai dengan pelayanan yang diberikan.	19.39	5.836	.743	.871
Harga yang ditetapkan Medan Eye Center saat ini mampu bersaing dengan klinik mata lainnya.	19.43	5.359	.804	.856
MEC memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dari klinik mata lainnya karena harga pelayanannya yang lebih mahal dari klinik lain.	19.41	5.214	.716	.881
Tarif yang diberikan Medan Eye Center sesuai dengan kualitas pelayanan.	19.32	5.917	.777	.866
Harga berobat Medan Eye Center sesuai dengan tingkat pelayanan jasa yang diberikan sangat baik dan berkualitas.	19.29	5.764	.695	.881

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 (2021)



Berdasarkan tabel 4.12 dinyatakan bahwa hasil *output* dari pengolahan SPSS untuk uji validitas faktor harga ditunjukkan pada kolom *corrected item- total correlation* yang artinya nilai korelasi antar skor setiap butir pernyataan dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. 6 pernyataan yang di uji hanya 5 pernyataan yang dinyatakan valid seperti disajikan pada tabel 4.12, yaitu pernyataan X22, X23, X24, X25, X26, karena memiliki *corrected item-total correlation* lebih dari 0,30. Sementara pada pernyataan X21 memiliki *corrected item-total correlation* sebesar 0,23 yang menyatakan bahwa pernyataan tersebut tidak valid karena nilai r-kritis kurang dari 0,30.

### 3) Uji Validitas Kepuasan Pasien Y

**Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya selalu berobat mata di Medan Eye Center.	24.79	8.349	.682	.911
Tempatnya nyaman membuat saya selalu memeriksakan mata saya ke Medan Eye Center.	24.77	8.745	.754	.900
Saya bersedia menceritakan kepada ke kerabat/teman bahwa Medan Eye Center yang mempunyai kualitas pengobatan terbaik.	25.11	8.200	.739	.902
Pelayanan yang baik, kualitas pelayanan yang bermutu, dan juga dokter dan suster yang ramah membuat saya merekomendasikan Medan Eye Center.	24.91	8.406	.750	.900

Medan Eye Center tempat pengobatan mata yang bagus dan berkualitas.	24.89	8.503	.812	.892
Medan Eye Center salah satu tempat pengobatan mata paling nyaman dan sesuai dengan harapan	24.98	8.303	.847	.887

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.11 dinyatakan bahwa hasil *output* dari pengolahan SPSS untuk uji validitas faktor kualitas pelayanan ditunjukkan pada kolom *corrected item-total correlation* yang artinya nilai korelasi antar skor setiap butir pernyataan dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. 6 pernyataan yang dinyatakan valid semua seperti disajikan pada tabel 4.13, yaitu pernyataan Y1, Y2, Y3, Y4, Y5, Y6 karena memiliki *corrected item-total correlation* lebih dari 0,30.

#### **b. Uji Realibilitas**

Menurut Sugiyono (2015), untuk mengetahui kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab butir-butir berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang disusun dalam bentuk kuesioner. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar (>) 0,60. Keandalan dari pernyataan yang telah di ajukan penulis kepada responden terlihat pada tabel *Reliability Statistics* yang akan penulis sajikan dalam tabel dibawah ini:

## 1) Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan X1

**Tabel 4.14 Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	10

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 ( 2021)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, hasil *output* SPSS Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dinyatakan lulus Uji Reliabilitas diketahui nilai (*Cronbach's Alpha* = 0,947) yang artinya nilai tersebut lebih besar > 0,60

## 2) Uji Realibilitas Harga X2

**Tabel 4.15 Uji Realibilitas Variabel Harga (X2)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	5

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 ( 2021)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, hasil *output* SPSS Variabel Harga (X2) dinyatakan lulus Uji Reliabilitas diketahui nilai (*Cronbach's Alpha* = 0,894) yang artinya nilai tersebut lebih besar > 0,60.

## 3) Uji Realibilitas Kepuasan Pasien Y

**Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	10

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 (Penulis 2021)

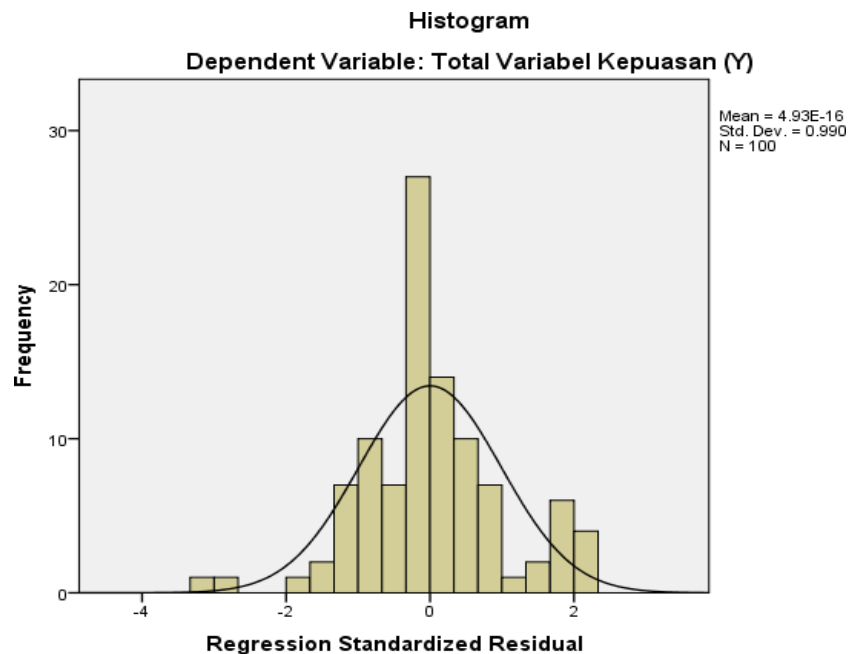
Berdasarkan table 4.16 di atas, hasil *output* SPSS Variabel Kepuasan Pasien (Y) dinyatakan lulus Uji Reliabilitas diketahui nilai (*Cronbach's Alpha* = 0,947) yang artinya nilai tersebut lebih besar > 0,60

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan agar model regresi terbebas dari kesalahan prediksi (Nasution dkk, 2017), untuk uji normalitas ini menggunakan gambar histogram dan P-P Plot. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan analisa grafik yang dihasilkan dari pengolahan SPSS. Adapun grafik hasil pengolahan data penelitian ini dapat dilihat dari gambar berikut:

#### 1. Uji Normalitas Histogram

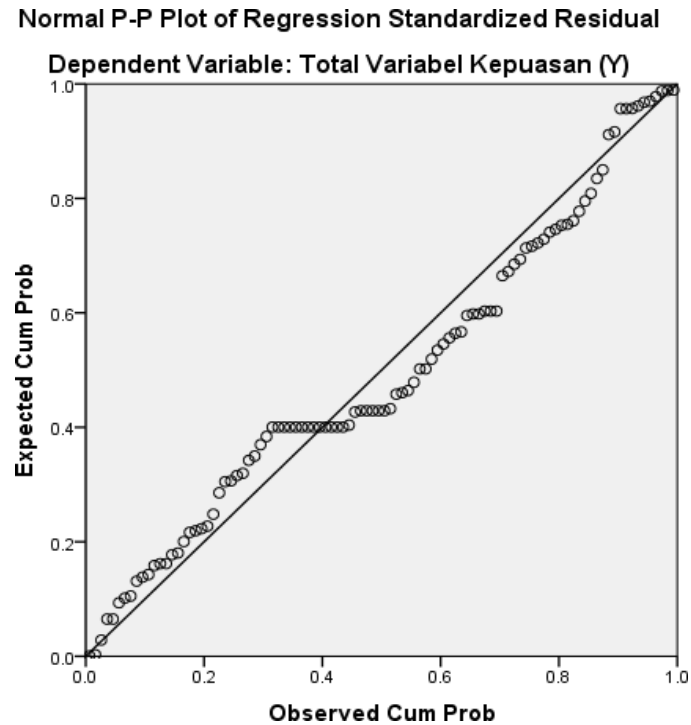


**Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas Terhadap Kepuasan Pasien**

*Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 (Penulis 2021)*

Berdasarkan gambar 4.2 terlihat bahwa histogram membentuk kurva berbentuk lonceng dengan puncak kurva berada ditengah. Syarat histogram untuk uji normalitas dengan pendistribusian data normal yaitu kurva membentuk lonceng dengan puncak kurva berada ditengah. Kesimpulan dari histogram tersebut adalah data dalam penelitian ini terdistribusi dengan normal.

## 2. Uji Normalitas PP Plot



**Gambar 4.4 P-P Plot Uji Normalitas Terhadap Kepuasan Pasien**  
*Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 (Penulis 2021)*

Berdasarkan gambar 4.3 terlihat bahwa titik data menyebar berada di sekitar garis diagonal. Sementara itu syarat untuk P-P Plot untuk data berdistribusi normal adalah jika titik data sesungguhnya menyebar berada di sekitar garis diagonal maka data terdistribusi normal. Kesimpulan yang didapat dari gambar P-P Plot tersebut adalah data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Jika nilai *tolerance value*  $> 0,10$  atau  $VIF < 10$ , maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas (Fahri dalam Rusiadi, 2018).

**Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas Terhadap Kepuasan Pasien**

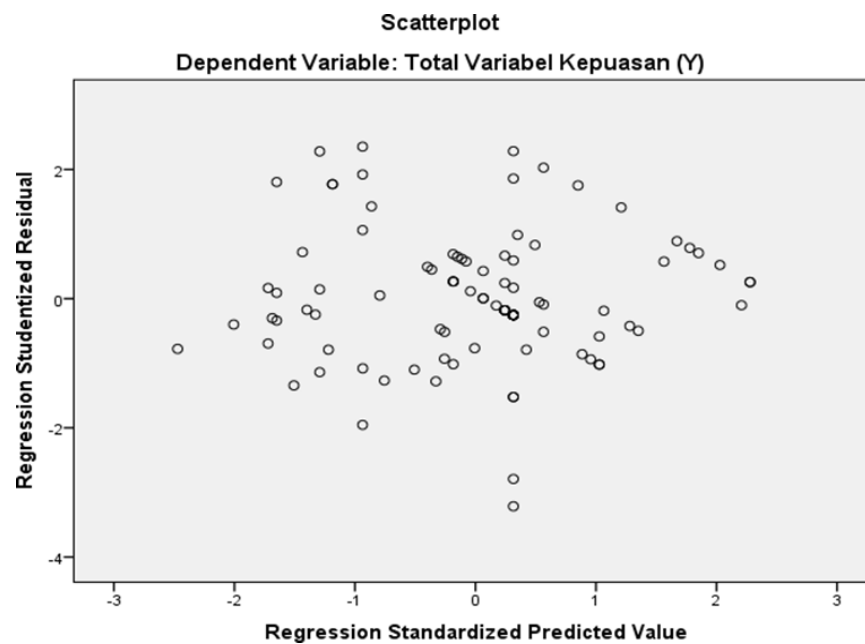
Model		Collinearity Statistics	
		Toleranc e	VIF
1	(Constant)		
	Total Variabel Kualitas Pelayanan	.720	1.388
	Total Variabel Harga (X2)	.720	1.388

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.17 didapat bahwa nilai *tolerance* untuk faktor kualitas pelayanan bernilai 0,720 dan nilai *tolerance* untuk faktor harga bernilai 0,720. Sedangkan untuk nilai *variance inflation* (VIF) faktor kualitas pelayanan bernilai 1.388, dan faktor harga 1.388. Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari masing-masing variabel lebih dari 0,10 dan nilai VIF dari masing-masing variabel kurang dari 10, maka disimpulkan bahwa seluruh variabel terbebas dari multikolinieritas.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode yang lain. Analisis heterokedastisitas menggunakan uji grafik *scatterplot*. Heterokedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati pola tertentu pada grafik *scatterplot*, dimana bila ada titik-titik tertentu yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola, maka tidak terjadi heterokedastisitas. (Nasution dkk, 2017).



**Gambar 4.5** Scatterplot Uji Heterokedastisitas Terhadap Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 (2021)

Berdasarkan gambar 4.4 terlihat *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau *trend* garis tertentu. Gambar tersebut juga memperlihatkan model regresi ini bebas dari masalah heterokedastisitas, dengan kata lain menyatakan bahwa variabel-variabel yang akan di uji dalam penelitian ini bersifat homoskedastisitas.

#### 4. Uji Pengaruh

##### a. Uji Pengaruh Parsial (uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel terkait dengan taraf signifikan 5% (Kuncoro dalam Rusiadi, dkk 2013).

**Tabel 4.18 Uji Parsial (uji t) Terhadap Kepuasan Pasien**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.553	2.333		2.809	.006
	Total Variabel Kualitas Pelayanan	.175	.051	.286	3.452	.001
	Total Variabel Harga (X2)	.613	.096	.528	6.364	.000

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dapat dilihat bahwa pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan:

Ha diterima dan H0 ditolak, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig. t < \alpha$

Ha ditolak dan H0 diterima, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig. t > \alpha$

- 4) Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3.452 > t_{tabel} 0,677$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka Ha diterima dan H0 ditolak, yang menyatakan



kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian

- 5) Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 6.364 > t_{tabel} 0,677$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian

#### b. Uji Pengaruh Simultan (uji f)

Uji F atau uji simultan dilakukan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen di uji dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau pada  $\alpha = 5\%$  atau 0,05. Hasil dari pengolahan data kuesioner melalui aplikasi SPSS dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.19 Uji Anova Terhadap Kepuasan Pasien**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	593.781	2	296.890	52.520	.000 <sup>b</sup>
	Residual	548.329	97	5.653		
	Total	1142.110	99			
c. Dependent Variable: Total Variabel Kepuasan (Y)						
d. Predictors: (Constant), Total Variabel Harga (X2), Total Variabel Kualitas Pelayanan						

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 (Penulis 2021)

Berdasarkan tabel 4.19 terlihat bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 52.520 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 yang terlihat pada  $\alpha = 0,05$  (lampiran pada  $F_{tabel}$  probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ ). Dari penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian ini faktor kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### c. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda bertujuan menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas. Rumus analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Berdasarkan tabel *unstandardized coefficient*, didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6,553 + 0,175X_1 + 0,613X_2$$

Dari persamaan regresi tersebut, diketahui bahwa :

- 6) Jika segala sesuatu pada variabel-variabel bebas dianggap nol maka nilai kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 6,553
- 7) Jika terjadi peningkatan kualitas pelayanan , maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,175 atau 17,5%
- 8) Jika terjadi peningkatan harga , maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,613 atau 61,3%

## 5. Uji Koefisien Determinasi

Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya variasi perubahan dari variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat, dirumuskan dengan:  $R^2 \times 100\%$ .

**Tabel 4.20 Koefisien Determinasi Terhadap Kepuasan Pasien**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 <sub>a</sub>	.520	.510	2.378
a. Predictors: (Constant), Total Variabel Harga (X2), Total Variabel Kualitas Pelayanan b. Dependent Variable: Total Variabel Kepuasan (Y)				

*Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 17,0 (Penulis 2021)*

Berdasarkan hasil tabel 4.20 dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,510 atau 51,0% yang artinya variabel independen kualitas pelayanan, dan harga mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen. Kepuasan pasien sebesar 51% sedangkan sisanya 49% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti atau tidak masuk ke dalam model penelitian ini.

## C. Pembahasan

### a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3.452 > t_{tabel} 0,677$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Medan Eye Center mendapatkan respon yang positif dari pasien. Dengan memberikan kualitas pelayanan seperti tempat yang nyaman, rapih, wangi dan juga

dokter dan suster-suster yang ramah, tentu hal ini yang sering di perhatikan sama pasien. Karena kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang penting di setiap penilaian pasien pada suatu perusahaan jasa, sehingga mempengaruhi kepuasan pasien terhadap Medan Eye Center.

**b. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 6.364 > t_{tabel} 0,667$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian. Sesuai dengan teori Kotler dan Keller di dalam Freekley *et, al.* (2018) harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa. Hal ini menyatakan bahwa pihak Medan Eye Center mendapatkan respon yang positif dari pasien. Karena menyesuaikan harga dengan kualitas serta manfaat yang dapat diterima oleh pasien Medan Eye Center.

**c. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil statistik didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 52.520 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 yang artinya variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kemudian nilai signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya kualitas pelayanan dan harga signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan pada variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap *kepuasan pasien* dengan nilai  $t_{hitung}$  3.452 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (0,677) dan probabilitas signifikan sebesar 0.001 jauh lebih kecil dari 0.05 yaitu  $0.001 < 0.05$ . Dan pelanggan yang lebih dominan datang ke Medan Eye Center adalah wanita, usia 20-30 tahun, karyawan swasta, sudah menikah, mempunyai anak 1-2 orang, menggunakan mobil, mengetahui MEC dari keluarga, lama berobat 1 tahun, tindakan yang dipilih lasik, pembayaran tunai, dan pesaing MEC adalah SMEC.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap *kepuasan pasien* dengan nilai  $t_{hitung}$  6.364 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (0,677) dan probabilitas signifikan sebesar 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ .
3. Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap *kepuasan pasien* dengan nilai  $f_{hitung}$  52.520 lebih besar dari nilai  $f_{tabel}$  (3,09) dan probabilitas signifikansi sebesar 0.000 jauh lebih kecil dari 0.005 yaitu  $0.000 < 0.005$ .

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data terhadap penelitian mengenai kepuasan pasien pada Medan Eye Center, penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Medan Eye Center harus mempertahankan kualitas pelayanannya terhadap para pasien agar pasien merasa nyaman saat berobat di Medan Eye Center. Karena dengan memberikan kualitas pelayanan yang bermutu pasien akan merasa puas dan akan berlangganan berobat di Medan Eye Center.
2. Medan Eye Center harus meningkatkan pendapatan dengan memberikan harga yang sesuai dengan pendapatan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
3. Disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel pendukung minimal 5 variabel agar terjadi variasi dalam penelitian dan sebagai masukan baru bagi perusahaan yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Syamsun, M., & Najib, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(3), 432-441.
- Ammerinda, T. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan NADINRA DI BANDAR LAMPUNG*. Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- As'ad, A. S., & Noermijati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit NU Tuban). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 399-406.
- Astuty, W., Pasaribu, F., Rahayu, S., & Habibie, A. (2021). *The influence of environmental uncertainty, organizational structure and distribution network competence on the quality of supply chain management information systems. Uncertain Supply Chain Management*, 9(1), 116-124.
- Bermuli, J. E., Sulistijorini, S., & Rahayu, S. (2019). *Population Structure of Hoyas Spp.(Apocynaceae: Asclepiadoideae) at Bodogol Nature-conservation Education Center, Indonesia. Biotropia*, 26(2), 272120.
- Bilgies, A. F. (2016). Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi*, 1(1), 78-90.
- Damayanti, F., Garvita, R. V., Wawangningrum, H., & Rahayu, S. (2021). *Flower development, pollen viability and pollen storage test of Aeschynanthus radicans. Biodiversitas Journal of Biological Diversity*, 22(4).
- Fitriani, S. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD. Dr. MOEWARDI*. Program studi magister manajemen, sekolah pasca sarjana. Jawa Tengah: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hosang, N., Tumbel, A., & Moniharapon, S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1), 159-171.
- Iwashina, T., Rahayu, S., Tsutsumi, C., Mizuno, T., & Widyatmoko, D. (2020). *Flavonoids and xanthones from the leaves of Amorphophallus titanum (Araceae). Biochemical Systematics and Ecology*, 90, 104036.

- Kotler, P., & Amstrong. (2014) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller. (2016). *Marketing Manajemen*. new jersey pearson practice.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. AIR MANADO. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1658-1667.
- Mayefis, D., Halim, A., & Harim, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 13(2), 201-204.
- Mustangimah, M., Putera, P. B., Zulhamdani, M., Handoyo, S., & Rahayu, S. (2021). *Evaluation of the Indonesia national strategic policy of science and technology development. Journal of Science and Technology Policy Management*.
- Nasution, d. (2017). *Research Methodology*. Aplikasi & Teknik Mengolah Data.
- Rangkuti, F. ((2013)). *CUSTOMER SERVICE SATISFACTION & CALL CENTER Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rusiadi. (2014) *metode Penelitian Manajemen , Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan, Konsep, Kasus, dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos dan Lisrel*
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.
- Sucandra, I. K. (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Wholesaler Toko Restu Lampung Tengah)*. Ilmu Administrasi, sekolah pasca sarjana. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Erlangga.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Yasmirah, Y., Halawa, F., Tandiono, S., & Zarzani, T. R. (2021). *Criminal Acts of Corruption Procurement of Goods and Services of Local Governments through Electronic Procurement Services (LPSE)*. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(3), 4678-4684.