

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BESARAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS
KETAPANG II SAMPIT KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
PROPINSI KALIMANTAN TENGAH**

Setyo Purwanto, M. Harlie, M. Zainul
Program pascasarjana Prodi Magister Manajemen
Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari
Setyopurwanto@gmail.com

ABSTRAK

Setyo Purwanto (2022), Nim: 2009020039 Judul penelitian adalah “Pengaruh kualitas pelayanan dan besaran harga terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Ketapang II Sampit, Propinsi Kalimantan Tengah”. Di bawah bimbingan Pembimbing I Bapak DR.M.Zainul,SE,MM dan Pembimbing II Bapak DR.M.Harlie MM. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan besaran harga terhadap kepuasan pasien

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 96 responden dengan Variabel terikat adalah Kepuasan pasien sedangkan untuk variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan dan besaran Harga.

Pengaruh kualitas pelayanan dan besaran harga terhadap kepuasan pasien dapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), dimana nilai t hitung sebesar 6,840 lebih besar dari nilai t table dan nilai signifikan sebesar 0,000 . Variabel harga (X2) dengan nilai t hitung sebesar 4,265 lebih besar dari t table 1,986. Artinya harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien Untuk nilai uji f hitung sebesar 113,225 dan f table sebesar 3,09 maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variable kualitas pelayanan dan besaran harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pasien

ABSTRAK

Setyo Purwanto (2022), Nim: 20090020039 The title of the study is "The influence of service quality and price on patient satisfaction with BPJS users at the Ketapang II Health Center, Sampit, Central Kalimantan. Under the guidance of Supervisor I Mr. DR.M.Zainul, SE, MM, and Supervisor II Mr.DR.M.Harlie MM. This study aims to analyze the effect of service quality and price on patient satisfaction.

The research method used is the quantitative method. The data collection instrument used a questionnaire with a total of 96 respondents with the dependent variable being patient satisfaction while the independent variable was the service Quality and price scale.

The effect of service quality and price on patient satisfaction shows that the service quality variable (X1), where the t-count value is 6.840 which is greater than the t-table value, and the significant value is 0.000. The price variable (X2) with a t-count value of 4.265 is greater than the t-table of 1.986. This means that the price influences patient satisfaction. For the calculated f test value of 113.225 and f table of 3.09, it can be concluded that simultaneously the variable of service quality and price can positive effect on patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, and Patient Satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

Alrubaiee, L. 2011. The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality – patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*. 3(1): 1-10.

Ampu, M. N dan Fitriyaningsih. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*. 2(05): 167-174.

Astiena, A. K., N. I Liputo, S. Evianti dan D. Sulistyawati. 2015. Pengukuran kepuasan pasien berbasis metode kepmenpan no. 25 tahun 2004. *Majalah Kedokteran Andalas*. 37 (3): 167-173. Astuti, A., R. K Dewi, N. Azizah, E. A Nardina, R. T Lestari, C. S Hutomo, S. P Winarso, N. Bayu, H. S Saragih, Winarsih, D. N. S Arum dan M. Y Santi. 2021. *Mutu Pelayanan Kebidanan: Standar, Indikator dan Penilaian*. Medan: Yayasan Kita Menulis. 272 hlm. Diza, F., S,

Moniharapon dan W. J Imelda. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 4 (1): 1-11.

Elrado, M.H., K. Srikandi dan Y. Edy. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas pada Pelanggan Jambuwuluk Resort. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 15(2): 1-10.

Ferdinan A(2014)*Metode Penelitian Manajemen ,Pedoman penulisan skripsi, tesis dan disertasi Ilmu manajemen (5th.ed)* Semarang Badan PenerbitUniversitas Diponegoro

Firmansyah, Firmansyah. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit ibu dan anak eria bunda Pekanbaru. *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*. 1(1):1-12.

Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25(9th ed.)* Semarang Universitas Diponegoro.

Herman, H., J. Kamase, S. Nujum dan R. Dewi. 2022. Pengaruh kualitas layanan, perbaikan layanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ekonomi Global*. 1(2): 1-15.

Irdiana, S dan I. S Hidayah. 2019. Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas di Lumajang. *WIGA: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. 9(1): 1-10.

Kapantow, R., O. Datu, R. Palandi dan N. Potalangi. 2019. Pola Peresepan Antihipertensi Pada Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. *Biofarmasetikal Tropis*. 2 (1): 1-11.

Kodu, S. 2013. Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil Toyota avanza. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 1 (3): 1-9.

Krisdianto, B., dan K. Khuzaini. 2020. Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pasien di klinik pratama stiesia Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*. 9(12): 1-9.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke 2. Jakarta : Salemba. Lusianti, D. 2017. Pengukuran kepuasan peserta jkn melalui pendekatan Importance Performance Analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*. 16(1): 17-25.

Mardikawati, W dan N. Farida. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2(1): 64-75.

Maulina, L., T. A Madjid dan I. Chotimah. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 2 (2): 1-7.

Mita, N dan Y. Suhardi. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien di paviliun kartika RSPAD Jakarta. *S1 Manajemen*. 1- 18.