



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

**(Studi pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama Al-Fatah
Kabupaten Kudus)**

SKRIPSI :

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Penyusun :

Ifa Nur Fadlilah

14020217120021

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2022

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA*)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Ifa Nur Fadlilah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020217120021
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kudus, 13 Oktober 1999
4. Jurusan / Program Studi : S1-Administrasi Bisnis
5. Alamat : Ds. Menawan, Kec. Gebog, Kab. Kudus

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

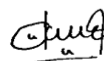
Semarang, 14 Februari 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



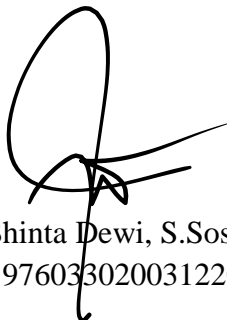
Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.AB
NIP. 197806052003122003

Pembuat Pernyataan



Ifa Nur Fadlilah
NIM.14020217120021

Ketua Program Studi



Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus)**

Nama Penyusun : Ifa Nur Fadlilah

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

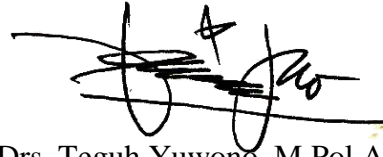
Semarang, 31 Maret 2022

Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.P
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr.Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing

1. Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.AB (.....) 

Dosen Penguji

1. Drs. Saryadi, M.Si (.....) 

2. Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D (.....) 

3. Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.AB (.....) 

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kelapangan (QS. Al-Insyirah : 4)

Magic does happen and it happen from us. Believing that magic is real

(Dian Sastrowardoyo)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kekuatan dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Sumarwan dan Ibu Rosyidah, orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan, mendoakan, dan sabar serta meyakinkan penulis mampu menyelesaikan penelitian dengan baik.
3. Diri saya sendiri, yang mampu bertahan dan berhasil melewati segala rintangan selama proses perkuliahan ataupun dalam penelitian.
4. Risda Umami serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan dalam proses penyelesaian penelitian ini.
5. Aarafiona Chandra K dan Azifa Unaisi, adik tingkat yang telah menemani penulis baik selama perkuliahan maupun dalam proses penelitian.
6. Annisa Rif'atul Himmah, Nur Latifah, Gurit Parwati, Mey Lani Anjarwati, Dita Ayu Wardani, Adella Diesta, teman seperjuangan yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan selama penelitian.
7. Ibu Dian, Ibu Krisnita, dr. Fathur, dan staff Klinik Pratama Al Fatah yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada peneliti selama penelitian berlangsung.
8. Teman-teman UPK HIMPS tahun 2018 dan 2019.
9. Teman-teman KMNU Undip.
10. Teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2017.
11. Teman-teman Karang Taruna Wira Bhakti Desa Menawan.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN

**(Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten
Kudus)**

ABSTRAK

Pertumbuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang semakin canggih mengakibatkan persaingan yang ketat dalam dunia bisnis. Persaingan bisnis yang ketat tidak hanya terjadi pada bisnis yang bergerak di bidang industri dan perdagangan saja, namun juga terjadi dalam bidang layanan jasa. Salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan sangat potensial adalah jasa kesehatan. Dengan banyaknya fasilitas kesehatan yang bermunculan, baik itu milik pemerintah ataupun pribadi, diharapkan pengelola dapat mempertahankan usahanya dengan cara memberikan kepuasan kepada pasien dengan memperhatikan beberapa aspek, diantaranya kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus pada tahun 2017 – 2020 yang berjumlah 72.466 pasien. Sedangkan, jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini berjumlah 100 pasien Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus dengan persyaratan yang telah ditentukan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non Probability Sampling* dengan metode *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linier, dan uji signifikansi (uji t dan uji F) dengan menggunakan bantuan *software SPSS 25.0 for Windows*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai 18,720 (F hitung) > 2,701 (F tabel).

Saran yang diberikan dalam penelitian ini yakni pengelola dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan maksimal, meningkatkan penyediaan fasilitas sebagai penunjang kinerja seluruh karyawan serta meningkatkan kenyamanan pasien, dan menyesuaikan kembali harga yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Pasien

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND PRICE ON PATIENT SATISFACTION

(Case Study in Outpatients of Al Fatah Primary Clinic at Kudus Regency)

ABSTRACT

The growth and development of increasingly sophisticated science and technology resulted in intense competition in the business. Intense business competition not only occurs in businesses engaged in industry and trade, but also occurs in the field of service. One of the service sectors that are experiencing very potential development is health services. With many health facilities popping up, whether government-owned or private, it is hoped that the manager can maintain his business by providing satisfaction to patients by paying attention to several aspects, including the service quality, facilities, and prices.

This research aims to determine the Effect of Service Quality, Facilities, and Prices (Case Study in Outpatients of Al Fatah Primary Clinic at Kudus Regency). The population in this study was all outpatients of Al Fatah Primary Clinic at Kudus Regency in 2017 - 2020 which amounted to 72,466 patients. Meanwhile, the number of samples used as respondents in this study amounted to 100 patients of The Primary Clinic of Al Fatah at Kudus Regency with predetermined requirements. Sampling techniques use Non Probability Sampling with purposive sampling and accidental sampling methods.

Data analysis is performed using validity tests, reliability tests, correlation coefficients, determination coefficients, linear regression, and significance tests (t test and F test) using the help of SPSS 25.0 for Windows software. The test results showed that variables in the quality of service, facilities, and prices simultaneously had a positive effect on patient satisfaction with a score of 18,720 (F value) > 2,701 (F table).

The advice given in this study is that managers can improve the quality of service to the maximum, increase the provision of facilities to support the performance of all employees and improve patient comfort, and readjust prices that have been set.

Keywords: Service Quality, Facilities, Price, Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., ata berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus)” sebagai salah satu syarat untuk memenuhi dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas bantuan, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis bermaksud menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si selaku ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. Sari Listiyorini, S.Sos., MAB selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan waktu selama penulisan skripsi berlangsung.
4. Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D, selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan dan waktu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Saryadi, M.Si selaku dosen wali dan dosen penguji II yang telah membantu selama perkuliahan.

6. dr. H. Fatkhurrohman selaku dewan pembina Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus yang telah memberikan izin penulis dalam melaksanakan penelitian di Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus.
7. Seluruh dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan.
8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan.
9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner sebagai data pendukung dalam skripsi ini.
10. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkaitan dan kepada peneliti yang lain.

Semarang, 2020

Penyusun,



Ifa Nur Fadlilah

14020217120021

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PENGESAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Teori	8
1.5.1 Perilaku Konsumen	8
1.5.2 Kualitas Pelayanan	16
1.5.3 Fasilitas.....	18
1.5.3.1 Fasilitas Kesehatan	20
1.5.4 Harga	22
1.5.4.1 Tarif Iuran Peserta BPJS Kesehatan.....	24
1.5.4.2 Sistem Pembayaran Fasilitas Kesehatan	25
1.5.5 Kepuasan Pasien.....	26
1.5.7.1 Faktor – Faktor Kepuasan Pasien.....	29
1.6 Pengaruh Antar Variabel	32
1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	32
1.6.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien.....	33
1.6.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien.....	33
1.7 Penelitian Terdahulu	33
1.8 Hipotesis	36

1.9 Definisi Konsep	38
1.9.1 Kualitas Pelayanan.....	36
1.9.2 Fasilitas.....	37
1.9.3 Harga	38
1.9.4 Kepuasan Pasien atau Konsumen.....	38
1.10 Definisi Operasional	39
1.10.1 Kualitas Pelayanan	39
1.10.2 Fasilitas	40
1.10.3 Harga	40
1.10.4 Kepuasan Pasien.....	40
1.11 Metode Penelitian	41
1.11.1 Tipe penelitian.....	41
1.11.2 Populasi	41
1.11.3 Sampel.....	42
1.11.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
1.11.6 Jenis dan Sumber Data	43
1.11.7 Skala Pengukuran	45
1.11.8 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.11.8 Teknik Pengolahan Data	46
1.11.10 Teknik Analisis Data	47
A. Analisis kuantitatif.....	47
a. Uji Validitas.....	48
b. Uji Reliabilitas.....	48
c. Uji Koefisien Korelasi.....	48
d. Uji Analisis Regresi.....	49
e. Analisis Koefisiensi Determinasi	51
f. Uji Hipotesis.....	51
BAB II.....	52
GAMBARAN UMUM KLINIK PRATAMA AL FATAH DAN IDENTIFIKASI RESPONDEN	52
2.1 Sejarah Perkembangan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus	52
2.2 Sistem Pelayanan dan Fasilitas Klinik Pratama Al Fatah	55
2.3 Visi dan Misi Klinik Pratama Al Fatah.....	56
2.3.1 Visi Klinik Pratama Al Fatah.....	56

2.3.2 Misi Klinik Pratama Al Fatah	56
2.4 Struktur Organisasi Klinik Pratama Al Fatah	57
2.4 Sumber Daya Manusia di Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus	59
2.5 Gambaran Umum Pelayanan Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus.....	60
2.6 Lokasi Klinik.....	64
2.7 Gambaran Identitas Responden.....	64
2.7.1 Responden Berdasarkan Usia	64
2.7.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
2.7.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
2.7.4 Responden Berdasarkan Pendapatan per bulan	67
2.7.5 Responden Berdasarkan Jumlah Pasien yang Berkunjung ke Klinik Pratama Al Fatah dan Fasilitas Kesehatan Lainnya.....	68
2.7.6 Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Berobat Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus	60
BAB III.....	70
3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	70
3.1.1 Uji Validitas	71
3.1.2 Uji Reliabilitas	78
3.2 Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian	81
3.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	81
3.2.1.1 Ruang yang Terjaga Kebersihannya.....	82
3.2.1.2 Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus Menyediakan Ruang yang Nyaman.....	84
3.2.1.3 Tenaga Medis dan Staff Berpenampilan Rapi Dan Bersih.....	85
3.2.1.4 Apotek Menyediakan Obat dengan Lengkap	87
3.2.1.6 Pelayanan Secara Tepat Waktu dan Teliti.....	89
3.2.1.7 Pemeriksaan Laboratorium Dilakukan dengan Cepat	90
3.2.1.8 Adanya Penjelasan yang Jelas Mengenai Penyakit Pasien, Cara Perawatan, dan Aturan Minum Obat	91
3.2.1.9 Penanganan Pasien Sesuai dengan Keluhan.....	92
3.2.1.10 Pelayanan Pasien Dilakukan dengan Cepat.....	93
3.2.1.11 Mendengarkan dan Memahami Keluhan Pasien	94
3.2.1.12 Pasien Diberikan Kesempatan Bertanya Kepada Dokter	95
3.2.1.13 Pelayanan Dokter dan Pengambilan Obat Tidak Lebih dari Satu Jam	96

3.2.1.14 Tenaga Medis Memiliki Kemampuan dan Pengetahuan yang Cukup Baik Dalam Menyampaikan Diagnosa Penyakit Pasien dan Menjawab Pertanyaan dengan Jelas	97
3.2.1.15 Data Pasien Terjamin Kerahasiaannya	97
3.2.1.16 Pelayanan Dilakukan dengan Meyakinkan Pada Saat Tindakan Sehingga Pasien Merasa Aman Terhadap Pelayanan yang Diberikan	98
3.2.1.17 Petugas Apotek Melayani dengan Meyakinkan Pada Saat Tindakan Sehingga Pasien Merasa Aman Terhadap Pelayanan Yang Diberikan	99
3.2.1.18 Tindakan Ramah dan Sopan Kepada Pasien	101
3.2.1.19 Lingkungan Sekitar Cukup Aman	102
3.2.1.20 Tersedianya Waktu Pelayanan dan Konsultasi yang Cukup	103
3.2.1.21 Adanya Pelayanan yang Ramah dan Sopan	104
3.2.1.22 Dokter Menenangkan Rasa Khawatir Terhadap Pasien	105
3.2.1.23 Dokter Mendengarkan Keluhan Pasien dan Memberikan Solusi Atas Keluhan Tersebut.....	106
3.2.1.24 Pelayanan Dilakukan dengan Adil (Tidak Membedakan).....	107
3.2.1.25 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	108
3.2.1.26 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	112
3.2.2 Variabel Fasilitas	114
3.2.2.1 Waktu Pelayanan 24 Jam.....	115
3.2.2.2 Menyediakan Fasilitas Kunjungan Dokter ke Rumah.....	116
3.2.2.3 Ruang Klinik yang Nyaman dan Bersih.....	117
3.2.2.4 Peralatan Medis yang Lengkap	118
3.2.2.5 Terdapat Ruang Tindakan yang Lengkap.....	119
3.2.2.6 Terdapat Ruang Tunggu yang Nyaman.....	120
3.2.2.7 Fasilitas Kamar Mandi yang Bersih Dan Nyaman	121
3.2.2.8 Terdapat Tempat Parkir yang Luas dan Aman.....	122
3.2.2.9 Fasilitas Pembayaran yang Mudah dan Terjangkau	123
3.2.2.10 Fasilitas Tempat Ibadah yang Memadai	124
3.2.2.11 Terdapat Kantin yang Bersih dan Memadai	125
3.2.2.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Fasilitas	126
3.2.2.13 Kategorisasi Variabel Fasilitas	128
3.2.3 Variabel Harga.....	130
3.2.3.1 Harga yang Ditentukan Sesuai dengan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan.....	131

3.2.3.2 Harga yang Ditentukan Bersaing dengan Klinik yang Lain.....	132
3.2.3.3 Harga yang ditentukan terjangkau.....	133
3.2.3.4 Harga yang ditentukan sesuai dengan manfaat yang diterima	134
3.2.3.5 Harga yang Ditentukan Lebih Murah Dibanding Klinik Lain	135
3.2.3.6 Harga yang Ditentukan Bervariasi	136
3.2.3.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga.....	137
3.2.4 Variabel Kepuasan Pasien	141
3.2.4.1 Harapan Mendapatkan Pelayanan yang Baik	142
3.2.4.2 Staff dan Tenaga Medis Bersikap Adil	143
3.2.4.4 Staff dan Dokter Menjalankan Tugas dengan Baik.....	145
3.2.4.5 Pemeriksaan Sesuai dengan Jadwal.....	146
3.2.4.6 Dokter Menjelaskan Diagnosa Secara Jelas	147
3.2.4.7 Tersedianya Fasilitas Kamar Mandi, Tempat Ibadah, Ruang Tunggu, dan Kemudahan Pembayaran	148
3.2.4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pasien	149
3.2.4.9 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pasien	150
3.3 Uji Hipotesis.....	153
3.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	153
3.3.1.1 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .	153
3.3.1.2 Koefisien Determinasi (R^2) Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	154
3.3.1.3 Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	155
3.3.1.4 Uji t Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	156
3.3.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien	158
3.3.2.1 Koefisien Korelasi Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien.....	159
3.3.2.2 Koefisien Determinasi (R^2) Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien	159
3.3.2.3 Regresi Linier Sederhana Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien	160
3.3.2.4 Uji t Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien	162
3.3.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien.....	164
3.3.3.1 Koefisien Korelasi Harga terhadap Kepuasan Pasien	164
3.3.3.2 Koefisien Determinasi (R^2) Harga terhadap Kepuasan Pasien.....	165
3.3.3.3 Regresi Linier Sederhana Harga terhadap Kepuasan Pasien.....	166

3.3.2.4 Uji t Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien	167
3.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien	169
3.3.3.1 Koefisien Korelasi Berganda.....	169
3.3.3.2 Koefisien Determinasi Berganda.....	170
3.3.3.3 Regresi Linier Berganda.....	171
3.3.3.4 Uji F.....	173
3.4 Pembahasan.....	175
BAB IV	179
4.1 Kesimpulan	179
4.2 Saran.....	181
DAFTAR PUSTAKA	185
LAMPIRAN.....	188

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama “Al-Fattah kudus” Tahun 2017 – 2020.....	6
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 1.3 Skor Jawaban Metode Likert	45
Tabel 1.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	49
Tabel 2.1 Usia Responden.....	65
Tabel 2.2 Jenis Kelamin Responden	65
Tabel 2.3 Pekerjaan Responden	66
Tabel 2.4 Pendapatan Responden	67
Tabel 2.5 Jumlah Pasien yang Berkunjung ke Klinik Pratama Al Fatah dan Fasilitas Kesehatan Lainnya 1 (satu) Tahun Terakhir.....	68
Tabel 2.6 Frekuensi Kunjungan Berobat Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus 1 (satu) Tahun Terakhir	69
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Fasilitas	74
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Harga	76
Tabel 3.4 Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	77
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Fasilitas	79
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Harga.....	80
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien	80
Tabel 3.10 Ruangannya yang terjaga kebersihannya.....	81

Tabel 3.11 Tersedianya ruangan pendaftaran, ruang tunggu dan toilet dengan nyaman	83
Tabel 3.12 Tenaga medis dan staff berpenampilan rapi dan bersih.....	84
Tabel 3.13 Apotek menyediakan obat dengan lengkap	85
Tabel 3.14 Terdapat petunjuk arah yang jelas untuk tiap – tiap bagian ruangan..	
Tabel 3.15 Pelayanan secara tepat waktu dan teliti.....	86
Tabel 3.16 Pemeriksaan laboratorium dilakukan dengan cepat.....	87
Tabel 3.17 Adanya penjelasan yang jelas mengenai penyakit pasien, cara perawatan, dan aturan minum obat	89
Tabel 3.18 Penanganan pasien sesuai dengan keluhan	91
Tabel 3.19 Pelayanan pasien dilakukan dengan cepat	92
Tabel 3.20 Mendengarkan dan memahami keluhan pasien	93
Tabel 3.21 Pasien diberikan kesempatan bertanya kepada dokter	94
Tabel 3.22 Pelayanan dokter dan pengambilan obat tidak lebih dari satu jam	95
Tabel 3.23 Tenaga medis memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup baik dalam menyampaikan diagnosa penyakit pasien dan menjawab pertanyaan dengan jelas.....	96
Tabel 3.24 Data pasien terjamin kerahasiaannya.....	97
Tabel 3.25 Pelayanan dilakukan dengan meyakinkan pada saat tindakan sehingga pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan.....	98
Tabel 3.26 Petugas apotek melayani dengan meyakinkan pada saat tindakan sehingga pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan	99
Tabel 3.27 Tindakan ramah dan sopan kepada pasien.....	100
Tabel 3.28 Lingkungan sekitar cukup aman	101
Tabel 3.29 Tersedianya waktu pelayanan dan konsultasi yang cukup.....	102

Tabel 3.30 Adanya pelayanan yang ramah dan sopan	103
Tabel 3.31 Dokter menenangkan rasa khawatir terhadap pasien	104
Tabel 3.32 Dokter mendengarkan keluhan pasien dan memberikan solusi atas keluhan tersebut	107
Tabel 3.33 Pelayanan dilakukan dengan adil.....	107
Tabel 3.34 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	108
Tabel 3.35 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	113
Tabel 3.36 Waktu pelayanan 24 jam.....	115
Tabel 3.37 Menyediakan fasilitas kunjungan dokter ke rumah	116
Tabel 3.38 Ruang klinik yang bersih dan nyaman.....	117
Tabel 3.39 Peralatan medis yang lengkap.....	118
Tabel 3.40 Terdapat ruang tindakan yang lengkap	119
Tabel 3.41 Terdapat ruang tunggu yang nyaman.....	120
Tabel 3.42 Fasilitas Kamar Mandi yang Bersih dan nyaman	121
Tabel 3.43 Terdapat tempat parkir yang luas dan aman	122
Tabel 3.44 Fasilitas pembayaran yang mudah dan terjangkau	123
Tabel 3.45 Fasilitas tempat ibadah yang memadai	124
Tabel 3.46 Terdapat kantin yang bersih dan memadai	125
Tabel 3.47 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Fasilitas	126
Tabel 3.48 Kategorisasi Variabel Fasilitas.....	130
Tabel 3.49 Harga yang ditentukan sesuai dengan fasilitas dan kualitas pelayanan	131
Tabel 3.50 Harga yang ditentukan bersaing dengan klinik yang lain	132
Tabel 3.51 Harga yang ditentukan terjangkau	133

Tabel 3.52 Harga yang ditentukan sesuai dengan manfaat yang diterima.....	134
Tabel 3.53 Harga yang ditentukan lebih murah dibandingkan klinik lain.....	136
Tabel 3.54 Harga yang ditentukan bervariasi	137
Tabel 3.55 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga.....	138
Tabel 3.56 Kategorisasi Variabel Harga	140
Tabel 3.57 Harapan Mendapatkan Pelayanan yang Baik.....	142
Tabel 3.58 Staff dan Tenaga Medis Bersikap Adil	143
Tabel 3.59 Pelayanan Pasien Cepat	144
Tabel 3.60 Staff dan Dokter Menjalankan Tugas dengan Baik	145
Tabel 3.61 Pemeriksaan Sesuai dengan Jadwal	146
Tabel 3.62 Dokter Menjelaskan Diagnosa Secara Jelas.....	147
Tabel 3.63 Tersedianya fasilitas Kamar Mandi, Tempat Ibadah, Ruang Tunggu, dan Kemudahan Pembayaran.....	148
Tabel 3.64 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pasien	149
Tabel 3.65 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pasien.....	152
Tabel 3.66 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	153
Tabel 3.67 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	154
Tabel 3.68 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	155
Tabel 3.69 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	154
Tabel 3.70 Hasil Uji Koefisien Korelasi Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien....	159

Tabel 3.71 Hasil Uji Koefisien Determinasi Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien	160
Tabel 3.72 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien	161
Tabel 3.73 Hasil Uji Koefisien Korelasi Harga terhadap Kepuasan Pasien	164
Tabel 3.74 Hasil Uji Koefisien Determinasi Harga terhadap Kepuasan Pasien .	165
Tabel 3.75 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Harga terhadap Kepuasan Pasien	166
Tabel 3.76 Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien	169
Tabel 3.77 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap variabel kepuasan pasien	170
Tabel 3.79 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien	171
Tabel 3.80 Uji F Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien	173

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen	11
Gambar 1.2 Model Hipotesis	37
Gambar 1.4 Kurva Hasil Uji t (one tail).....	52
Gambar 1.5 Kurva Hasil Uji F (one tail).....	53
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Klinik Pratama Al Fatah	59
Gambar 3.1 Uji t Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	158
Gambar 3.2 Uji t Variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien.....	163
Gambar 3.3 Uji t Variabel Harga terhadap Kepuasan Pasien	168
Gambar 3.4 Uji F Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien.....	175