

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Adam Malik Medan

Author:

¹ Wan Indah Nurlayla

² A Mahendra

³ Weny Weny

Affiliation:

^{1,2,3} Politeknik Cendana Medan

Corresponding email

¹ wanindah50@gmail.com

² mahendraroshan7@gmail.com

³ estindo@gmail.com

Histori Naskah:

Submit: 16-04-2024

Accepted: 05-05-2024

Published: 05-05-2024



*This is a Creative Commons
License This work is licensed
under a Creative Commons
Attribution-NonCommercial
4.0 International License*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Adam Malik, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Adam Malik. Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif, penelitian asosiasif adalah metode penelitian yang bersifat menanyakan antara 2 variabel atau lebih. Adapun data yang digunakan berupa data primer yang dipeoleh langsung dari sumber atau tempat dimana penelitian dilakukan. Sampel yang di gunakan adalah para pasien BPJS RS. Adam Malik sebanyak 30 orang. Instrument penelitian yang di gunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang di gunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan perhitungan yang di lakukan penulis dengan aplikasi program SPSS 29. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan harga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Adam Malik, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Adam Malik. Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif, penelitian asosiasif adalah metode penelitian yang bersifat menanyakan antara 2 variabel atau lebih. Adapun data yang digunakan berupa data primer yang dipeoleh langsung dari sumber atau tempat dimana penelitian dilakukan. Sampel yang di gunakan adalah para pasien BPJS RS. Adam Malik sebanyak 30 orang. Instrument penelitian yang di gunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang di gunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan perhitungan yang di lakukan penulis dengan aplikasi program SPSS 29. Hasil penelitian yang didapat bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan diterapkannya kualitas pelayanan dengan efektif dan efisien melalui harga maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Kesimpulan yang didapat

adalah pengaruh harga lebih besar dari pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Adam Malik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; harga; kepuasan pelanggan

Pendahuluan

Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah ataupun pemilik usaha memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang di perlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Kesehatan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat bernegara untuk mencapai kehidupan yang berkelanjutan. Setiap pemerintah setempat wajib menyediakan sarana maupun prasarana sebagai bentuk penunjang kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang makmur. Oleh karena itu perubahan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu modal utama sumber daya manusia untuk memperoleh kesejahteraan masyarakat, karena kesehatan menjadi sebab utama kesejahteraan masyarakat yang ingin diwujudkan pemerintah, maka kesehatan tentu menjadi kepentingan utama pemerintah selaku pengelola pelayanan publik. Pemerintah harus bertanggungjawab pada hak masyarakat untuk sehat dengan mewujudkan pelayanan kesehatan secara adil, menyeluruh, memuaskan, terjangkau, dan bermutu.

Harga adalah pengganti dari suatu nilai, jumlah yang harus dibayar, atau dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sesuatu yang ditawarkan atas produk, pembayaran bisa berupa uang, barang layanan atau jasa. Menurut Bashu Swastha (dalam Nasution dkk, 2020) harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Harga memiliki persepsi yang berbeda-beda menurut pandangan setiap orang dalam menentukan keputusan pembelian. Kualitas pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya pemberi jasa. Peranan pelayanan akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut bersaing dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Menurut (Tjiptono dalam Meithiana Indrasari, 2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Pelanggan adalah seorang individu ataupun kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan, berdasarkan keputusan mereka sendiri (Greenberg : 2010). Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Kepuasan pelanggan ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan itu sendiri.

Dari informasi beberapa pasien terdapat keluhan-keluhan yang mengatakan bahwa akses dalam menjalani perawatan pada Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik terlalu sulit dari pada rumah sakit lainnya seperti RS Columbia Asia Medan, RSUD Madani, RSUD Permata Bunda dan lain-lain. Berdasarkan latar belakang diatas maka selanjutnya peneliti meneruskan permasalahan yang akan dikembangkan dalam penulisan penelitian ini, yaitu Apakah Pengaruh kualitas

pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan pada rumah sakit adam malik.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan juga kepuasan pelanggan pada khususnya. Penulis juga berharap bahwa hasil penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan serta referensi bagi penulis lain yang akan mengadakan penelitian dengan judul atau materi yang sama.

Studi Literatur

Penulis dalam penelitian ini, mengambil penelitian terdahulu sebagai kajian terdahulu dalam penelitian ini. Kajian terdahulu yang penulis gunakan ditulis oleh Wiratama UINSU (2019) menunjukkan Berdasarkan hasil penelitian yang dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan diterapkannya kualitas pelayanan dengan efektif dan efisien maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Sinta Nuryati Muhammadiyah Makassar (2020), berdasarkan hasil penelitian Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai sebesar 66 % termasuk dalam kategori baik, Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep di buktikan dengan nilai tersebut pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, mulai dari pasien datang berobat sampai dengan pasien sembuh. Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit umum Daerah Kabupaten Pangkep Kabupaten Pangkep tergolong baik sebesar 64% dengan kategori baik. Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dibuktikan dengan nilai tersebut pasien mendapatkan kepuasan yang baik.

Innes Dewi Noviany Bambela (2021), berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan adalah Dari 27 artikel yang terseleksi terdapat 23 artikel yang menyatakan ada pengaruh dimensi tangible dengan kepuasan pasien. Selanjutnya, terdapat 22 artikel yang menyatakan ada pengaruh dimensi reliability, responsiveness, dan empathy dengan kepuasan pasien. Sedangkan, pada dimensi assurance, terdapat 20 artikel yang menyatakan terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien. Mayoritas artikel menunjukkan besaran pengaruh seluruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit lebih dari 50%. Hal ini menunjukkan masih terdapat faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020:16), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi positif, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian, atau melakukan analisis data kuantitatif atau statistik dengan menggunakan instrumen penelitian. bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Nurwulandari dan Darwin (2020), penelitian kuantitatif mempunyai tiga ciri di lapangan, yaitu penelitian dari awal sampai akhir bersifat permanen, sehingga mempunyai judul yang sama dengan laporan penelitian. Mengembangkan permasalahan yang telah ditemukan sebelumnya, dan permasalahan yang ada di lapangan akan berbeda karena telah terkonfirmasi dengan kenyataan yang ditemukan. Dalam penelitiannya, penelitian kuantitatif bertujuan untuk

mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di RS Adam Malik Medan.

Menurut Sugiyono (2018:117), populasi adalah suatu wilayah umum yang terdiri atas obyek-obyek atau subyek-subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2019:126) menjelaskan Populasi adalah suatu wilayah umum yang terdiri dari obyek-obyek atau subyek-subyek yang mempunyai jumlah dan ciri-ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2019:127), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Menurut Handayani (2020), teknik pengambilan sampel atau biasa disebut sampling adalah proses pemilihan sejumlah unsur dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel dan memahami berbagai sifat atau ciri-ciri subjek yang dijadikan sampel, mulai dari yang generalisasinya kemudian dapat dibuat dari unsur-unsur populasi. Dalam penelitian ini penulis akan mengambil beberapa pasien BPJS yang ditemui yaitu 30 pasien di RS Adam Malik Medan pada bulan Juni, Juli, dan Agustus 2023 dengan menggunakan purposive sampling dimana penentuan sampel didasarkan pada pemilihan sampel sesuai dengan pengetahuan peneliti. terhadap penelitian (berdasarkan tujuan atau permasalahan penelitian). Sampel dipilih karena dianggap cocok untuk penelitian dan dapat memberikan informasi yang diperlukan.

Analisis Alat Ukur Penelitian. Menurut Sugiyono (2019), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Instrumen penelitian ini dapat berupa angket, wawancara, tes, observasi, atau dokumentasi. Tujuan penggunaan instrumen penelitian adalah agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat dipercaya. Selain itu instrumen penelitian juga harus valid dan reliabel agar hasil penelitian akurat dan dapat diandalkan untuk menarik kesimpulan.

1 Uji Validitas

Menurut (Sugiyono 2018:193) Uji validitas adalah pengujian yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur valid (valid) atau tidak valid. Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data sebenarnya yang terjadi pada objek yang diteliti. Valid artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Meteran yang valid dapat digunakan untuk mengukur panjang dengan cermat, meteran menjadi tidak valid jika digunakan untuk mengukur alat berat karena meteran adalah alat untuk mengukur panjang.

2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono 2018:93) Uji reliabilitas adalah suatu instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur benda yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama. Hasil penelitian dapat dipercaya apabila terdapat data yang serupa pada waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel belum tentu valid, meteran yang pecah ujungnya bila digunakan berkali-kali akan menghasilkan data yang sama (reliable) namun selalu tidak valid. Sebab, alat (meterannya) rusak. Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk menguji validitas instrumen. Oleh karena itu, walaupun instrumen yang valid umumnya reliabel, namun perlu dilakukan pengujian reliabilitas instrumen.

3 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:145) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Jika variabel tidak berdistribusi normal maka hasil uji statistik akan menurun.

4. Uji Linearitas

Menurut Ghozali (2018), uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.

5. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2021:157) Dalam pengujian ini bertujuan untuk mengetahui atau menguji apakah dalam model regresi terdapat adanya korelasi atau hubungan antar variabel independen (variabel bebas).

6. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:120). Menurut Duli (2019:122) Uji heteroskedastisitas dengan Glejser SPSS, Uji ini dasarnya bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

7. Uji Korelasi

Menurut Siregar dalam (Viola Syahputri 2022) Korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) merupakan alat ukur untuk mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel tak bebas (Y), dan data berbentuk interval dan rasio.

Adapun rumus nya sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

n = jumlah data (responden)

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

8. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Siregar dalam (Viola Syahputri,2022), Koefisien determinasi (KD) merupakan angka yang digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat) yang bertujuan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi variabel terikat yang dijelaskan oleh semua variabel bebas.

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

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

r^2 = indeks korelasi

9. Uji Linear berganda

Teknik dimaksudkan melihat pengaruh 2 atau lebih variabel terikat terhadap suatu variabel bebasnya yakni kualitas pelayanan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dengan satu variabel terikatnya yakni Kepuasan Pelanggan.

Rumus :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b1, b2 = koefisien garis regresi

X1= Variabel kualitas pelayanan

X2 = Harga

e = Error

10. Uji T

Uji Hipotesis dapat menggunakan uji-T; uji-F ;uji-Z dengan uji ini maka akan diketahui $H_0 : \beta = 0$; variabel X tidak berpengaruh signifikan/nyata terhadap Y dan $H_a: \beta \neq 0$; variabel X berpengaruh signifikan/nyata terhadap Y. Dalam penelitian ini menggunakan uji-t.

11. Uji F

Menurut Ghozali (2021:148) tujuan dari Uji F untuk mengetahui atau menguji apakah persamaan model regresi dapat digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil

Table 1. Validity test results

Item Number	Rhitung (Kualitas Pelayanan)	Rhitung (harga)	Rhitung (Kepuasan Pelanggan)	Rtabel 5% (18)	kriteria
1	0.796	0.967	0.842	0,468	Valid
2	0.780	0.943	0.749	0,468	Valid
3	0.611	0.862	0.795	0,468	Valid
4	0.644	0.967	-	0,468	Valid
5	0.617	-	-	0,468	Valid
6	0.590	-	-	0,468	Valid
7	0.847	-	-	0,468	Valid
8	0.876	-	-	0,468	Valid
9	0.675	-	-	0,468	Valid
10	0.579	-	-	0,468	Valid

Table 2. Reliability test results

Variabel	Cronbach's Alpha	N off items
Service quality	.884	10

harga	.620	3
Customer satisfaction	.697	3

Source: Data processed (2023)

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		30	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	,93027437	
Most Extreme Differences	Absolute	,121	
	Positive	,078	
	Negative	-,121	
Test Statistic		,121	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,310	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,298
		Upper Bound	,321

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

Sumber: Diolah dari SPSS 29 (2023)

Table 4 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan	Between	(Combined)	17,417	10	1,742	1,423	,243

pelanggan kualitas pelayanan	* Groups	Linearity	4,091	1	4,091	3,343	,083
		Deviation from Linearity	13,325	9	1,481	1,210	,345
		Within Groups	23,250	19	1,224		
		Total	40,667	29			

Sumber: Data diolah (2023)

Table 5 Hasil Uji Multikolinearitas

Variable	Toleransi	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.869	1.151	Tidak terjadi multikolinearita
Harga	0.869	1.151	Tidak terjadi multikolinearita

Sumber: Data diolah (2023)

Table 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Kualitas pelayanan	0.872	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Harga	0.059	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah (2023)

Table 6.1 Hasil Uji Kolerasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan
Correlations

		kualitas pelayanan	kepuasan pelanggan
kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	,317
	Sig. (2-tailed)		,088
	N	30	30
kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	,317	1
	Sig. (2-tailed)	,088	
	N	30	30

Sumber: Data diolah (2023)

Table 6.2 Hasil Uji Kolerasi pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Correlations

	harga	kepuasan pelanggan
Harga	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	,610**
	N	30
kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	,610**
	Sig. (2-tailed)	1
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah (2023)

Table 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi X₁ dan X₂ terhadap Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	,619 ^a	,383	,337	,964

a. Predictors: (Constant), harga, kualitas pelayanan

Sumber: Data diolah (2023)

Table 8 Hasil Uji Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,274	2,934		1,457	,157
	kualitas pelayanan	,047	,068	,111	,685	,499
	Harga	,517	,147	,570	3,514	,002

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Data diolah (2023)

Tabel 9 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	4,274	2,934		1,457	,157
	kualitas pelayanan	,047	,068	,111	,685	,499
	Harga	,517	,147	,570	3,514	,002

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Data diolah (2023)

Table 4.36 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,570	2	7,785	8,375	,001 ^b
	Residual	25,097	27	,930		
	Total	40,667	29			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), harga, kualitas pelayanan

Pembahasan

Dari analisis yang dilakukan diperoleh hasil – hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis :

1. Dalam uji validitas yang dilakukan pada data yang telah di kumpulkan bahwa semua item dari variabel Kualitas pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan valid.
2. Dalam uji reliabilitas yang dilakukan pada data yang telah dikumpulkan, nilai reliabilitas variable kualitas 0.884, nilai reliabilitas Harga 0.620, dan nilai reliabilitas Kepuasan Pelanggan 0.697. Hal ini membuktikan bahwa kuesioner yang digunakan reliabel atau dapat dipercaya atau handal.
3. Dalam uji normalitas yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* 0.200, dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.
4. Dalam uji linearitas yang dilakukan menunjukkan antara Kualitas Layanan, Harga terhadap Kepuasan Pelanggan yang linear karena nilai linearity 0.345 lebih besar dari 0.05.
5. Diketahui bahwa pada uji multikolinearitas nilai VIF variable Kualitas Pelayanan (X_1) dan variabel Harga (X_2) adalah $0.869 > 0.1$ dan $VIF 1.151 < 10$, maka data tersebut tidak terjadi multikolinearitas, maka data tersebut dinyatakan valid.
6. Dalam uji heteroskedastisitas nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan adalah $0.872 > 0.05$ dan nilai signifikan variabel Harga terhadap Kepuasan Pelanggan adalah 0.059, maka data tersebut dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.
7. Dalam uji koefisien korelasi yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai korelasi adalah 0.317, yang berarti Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan mempunyai korelasi kuat positif. Dan juga Nilai korelasi Harga terhadap Kepuasan pelanggan 0,610 juga memiliki korelasi rendah positif.

8. Hasil uji Koefisien determinasi, dapat dilihat bahwa variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dipengaruhi oleh harga (X2) sebesar 10,1% dan sisanya 89,9% dipengaruhi oleh factor-faktor lainnya yang tidak diuji di penelitian ini.
9. Hasil uji Koefisien determinasi dapat dilihat bahwa variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dipengaruhi oleh Harga (X1) sebesar 37,2% dan sisanya 62,8% dipengaruhi oleh factor-faktor lainnya yang tidak diuji di penelitian ini.
10. Hasil uji koefisien determinasi diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0.337, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variable Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) secara simultan terhadap variabel Kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 33,7%.
11. Dalam uji analisis regresi linear berganda konstanta (α) = 4.274 menunjukkan nilai konstanta, jika nilai variable bebas X1 yaitu Kualitas Pelayanan dan X2 yaitu Harga bernilai 0 maka Kepuasan Pelanggan akan turun sebesar 4.274. Koefisien $X1b1 = 0,047$ menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0,047. Artinya setiap peningkatan Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan terhadap Harga akan meningkat sebesar 0.047. Koefisien $X2b2 = 0,517$ menunjukkan bahwa variabel Harga (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0,517. Artinya setiap peningkatan Harga (X2) sebesar 1 satuan, maka Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,517.
12. Hasil uji Hipotesa uji T menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Kualitas Pelayanan (X1) = 0.685 dan Harga (X2) = 3.514 lebih besar daripada t_{table} yaitu 2.048, berarti hipotesa diterima yang berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dan harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.
13. Hasil uji simultan (Uji F) F_{hitung} yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai hasil $F_{hitung} 8.375 > F_{tabel} 3.24$. sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variable X1 dan variable X2 secara simultan terhadap variable Y.

Kesimpulan

Masalah utama penelitian ini adalah tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen peserta BPJS studi kasus di Rumah Sakit H.Adam Malik. Berdasarkan hasil penelitian yang dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan diterapkannya kualitas pelayanan dengan efektif dan efisien melalui harga maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada objek penelitian yang mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.

Referensi

(Helwig et al., n.d.) Helwig, N. E., Hong, S., & Hsiao-wecksler, E. T. (n.d.). *Indrasari pemasaran & kepuasa Pelanggan*.

- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual “ Parasaruman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Sugiyono. (2018). Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Wiratama (2019), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Peserta BPJS Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik*
- Sinta Nurhayati Muhammadiyah (2020), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan PasienBadan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep.*
- Nurwulandari, A., Darwin, M. (2020). *Heywood Case Data Statistics; Using The Model Respesification Technique*. Nucleus, 74-78.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Tjiptono, F. (2020). *Service, Quality & Customer Satisfaction*.
- Deliyani, E. & Prambudi, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Penumpang MRT. *Jurnal Ekobis*. Vol 9. No 2
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing (18e Global Edition)* [E-book]. Pearson Education Limited.
- Oktarini, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga. *Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*, 6(2), 1–10.
- Merek, P. C., (2018). Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride. *Fakultas Administrasi, Universitas Brawijaya*, 61(2), 118–126.
- Susanti, E. (2018). Kualitas Layanan Internal yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah dengan Menggunakan Kualitas Layanan Eksternal sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 95. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v11i1.2099>.
- Hadiyati, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.