

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PADA PASIEN RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
SITI FATIMAH AZ-ZAHRA DI KOTA PALEMBANG**



**Disusun Oleh :**

**Salsabila**

**1923200060**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG  
PALEMBANG  
2023**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG

---

Program Studi Manajemen  
Skripsi Sarjana Ekonomi  
Semester Genap Tahun 2022/2023

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FAKTOR  
EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SITI FATIMAH KOTA PALEMBANG**

**SALSABILA**

**1923200060**

**Abstrak :**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Kota Palembang. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 347 responden dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, dan Faktor Emosional berpengaruh positif berpengaruh positif secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Pasien dan variabel Harga tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Kota Palembang.

**Kata Kunci :** Harga, Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Kepuasan Pasien.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Permenkes No. 4 tahun 2019, kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupan secara layak. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Mengingat karakteristik barang/jasa kesehatan tidak dapat diusahakan atau diproduksi sendiri secara langsung oleh masing-masing warga negara, melainkan harus ada pihak lain yang secara khusus memproduksi dan menyediakan, maka penyediaan barang atau jasa bidang kesehatan untuk memerlukan keterlibatan pemerintah.

Produk barang dan jasa, yang dihasilkan berbagai proses produksi yang dapat ditawarkan untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan pasien. Jasa merupakan suatu tindakan yang tidak berwujud, tidak dapat diraba tetapi dapat dirasa, yang direncanakan dan dilaksanakan untuk memenuhi permintaan dan kepuasan pasien. Kegiatan yang dihasilkan oleh jasa, jasa transportasi, jasa penulis, jasa pelayanan kesehatan, jasa fotografi, jasa editor, jasa tukang cukur, dan sebagainya (Adrian Payne, 2019).

Rumah Sakit menurut Permenkes No. 3 tahun 2020, merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus memperhatikan mutu dan kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai dan terpenuhi dengan yang diharapkan (Pohan, 2020).

Pelayanan kesehatan biasanya dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat, Swasta, maupun Rumah Sakit Umum Daerah. Berikut Rumah Sakit Umum Daerah yang ada di Kota Palembang.

**Tabel 1.1 Jumlah Rumah Sakit Umum Daerah Di Palembang**

No.	Rumah Sakit Umum Daerah	Tahun Berdiri	Penghargaan Paripurna
1	Rumah Sakit Umum Daerah Bari	1995	2 Kali
2	Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah	2018	2 Kali
3	Rumah Sakit Umum Daerah Gandus	2019	0

Sumber : Beberapa Sumber (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 rumah sakit umum daerah di Kota Palembang sebanyak tiga rumah sakit umum daerah, yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Bari, Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah, dan Rumah Sakit Umum Daerah Gandus.

Rumah Sakit Umum Daerah Bari terletak di Jalan. Panca Usaha No.1, 5Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30254. Rumah Sakit Umum Daerah Bari berdiri pada tahun 1995 rumah sakit ini sudah mendapatkan penghargaan KARS PARIPURNA sebanyak dua kali pada tahun 2015, dan pada tahun 2021, penghargaan Pertama dengan penghargaan kedua selama 6 tahun. Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah juga telah mendapatkan penghargaan KARS PARIPURNA sebanyak dua kali pada tahun 2019, dan pada tahun 2022, penghargaan pertama dengan penghargaan kedua selama 3 tahun. Rumah Sakit Umum Daerah Gandus terletak di Jalan. Gandus, Kec. Gandus, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Rumah Sakit Gandus sedang berupaya untuk mendapatkan penghargaan KARS PARIPURNA.

Permenkes No. 12/2012 bahwa akreditasi adalah pengakuan terhadap rumah sakit yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri dalam UU No. 44/2009 tentang rumah sakit bahwa akreditasi ini dilakukan sebagai bentuk pengakuan terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Rumah sakit wajib dilakukan akreditasi secara 3 tahun sekali. Akreditasi rumah sakit dilakukan oleh suatu lembaga independen. Berdasarkan SK Menkes No. 428/MENKES/SK/XII/2012 yakni Komisi Akreditsi Rumah Sakit (KARS) yang merupakan lembaga pelaksanaan akreditasi dari dalam negeri dan *Joint Commision Internasional (JCI)*.

Keunggulan yang dimiliki Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Palembang dibanding Rumah Sakit Umum Daerah Bari, Rumah Sakit Siti Fatimah memiliki pelayanan rawat jalan yang lebih lengkap, dan rumah sakit ini juga mampu bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan meski baru beroperasi pada tahun 2018, dengan Adanya akreditasi KARS peringkat PARIPURNA pada tahun 2019 dan pada tahun 2022. Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah juga menjadi rumah sakit utama pendidikan utama Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.

Rumah Sakit Siti Fatimah berdiri pada 23 Juni 2018 yang berada di Jalan Kol. H. Burlian, Suka Bangun, Kec. Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151. Didirikan karena melihat sambutan yang baik dari masyarakat Palembang dan melihat kunjungan pasien rawat jalan yang semakin meningkat. Berikut data kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah tahun 2022 dimana setiap bulan mengalami peningkatan.

**Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan 2022**

No.	BULAN	RAWAT JALAN (Pasien)
1	Januari	944
2	Februari	718
3	Maret	1.054
4	April	918
5	Mei	977

6	Juni	1.338
7	Juli	1.399
8	Agustus	1.593
9	September	1.691
10	Oktober	1.730
11	November	2.084
12	Desember	2.399
	<b>TOTAL</b>	<b>16.845 (Pasien)</b>

Sumber : Rekam Medis RSUD Siti Fatimah 2023

Tabel 1.2 Melalui data diatas dapat disimpulkan meski RSUD Siti Fatimah baru berdiri akan tetapi kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2022 sebanyak 16.845. Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah berusaha untuk melakukan pelayanan yang terbaik, yang diperhatikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah adalah pelayanan sesuai dengan motonya yaitu selalu terdepan melayani kesehatan Anda. Selain itu Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah sudah menggunakan fasilitas pengobatan sesuai standar internasional.

Kepuasan pasien adalah perasaan (*Feeling*) yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka setelah pembelian akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas pada pasien, maka kepuasan Pasien merupakan fungsi dari harapan pembeli atas produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan menurut Spreng dkk dalam Lendy (2020, h. 41)

Menurut Kotler & Keller dalam Lendy (2020, h.50) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu harga, kualitas pelayanan, dan faktor emosional.

Harga, Produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggan Kotler & Keller dalam Lendy (2020, h.44) Penelitian terdahulu Chirst (2021) Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru. Penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan Pasien dikarenakan harga merupakan faktor yang diperhatikan pasien. Harga di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Palembang. Rumah Sakit ini memperhatikan Pasien dengan menyediakan pembayaran yang mudah dan harga yang relatif lebih rendah dibanding Rumah Sakit Umum Daerah lainnya dengan pelayanan yang berkualitas agar pasien merasa nyaman dan puas.

Kualitas Pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan Kotler & Keller dalam Lendy (2020, h.44) Penelitian terdahulu Maya dkk (2020) *The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction and Place of DR. Soegiri General Hospital Lamongan*. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien lain yang berkunjung.

Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Palembang, di Rumah Sakit ini sangat memperhatikan Kualitas pelayanan dikarenakan di rumah sakit ini sangat memperhatikan kenyamanan pasien dan juga rumah sakit ini sudah mendapatkan penobatan Rumah Sakit Umum Daerah dengan akreditasi paripurna bintang 5 oleh KARS.



Faktor Emosional, Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum bila menggunakan produk yang diberikan Kotler & Keller dalam Lendy (2020, h.45) Penelitian terdahulu Marida & Hardani (2021) Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas pasien Melalui Kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa emosional pasien merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu emosi yang dihasilkan dari rangkaian pengalaman. Hal tersebut mengartikan bahwa respon emosional merupakan bagian dari proses terciptanya kepuasan pasien.

. Faktor Emosional di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Palembang, di Rumah Sakit ini dilayani dengan pelayanan prima bernuansakan kekeluargaan dan dilengkapi dengan SDM, dan dokter berpengalaman serta fasilitas-fasilitas mulai dari alat kesehatan yang canggih dan kondisi rumah sakit yang sangat nyaman. .

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang tersebut, maka rumusan yang di dapat penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Fatimah Az-zahra di Palembang secara parsial.
2. Bagaimana Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Fatimah Az-zahra di Palembang secara simulatan.

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian yang akan di bahas pada penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Fatimah Az-zahra di Palembang.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian didalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk melihat Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Fatimah Az-zahra di Palembang secara parsial.

2. Untuk melihat Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Fatimah Az-zahra di Palembang secara simultan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang terdapat pada penelitian ini yaitu :

#### **1. Bagi Penulis**

Penulis dapat menambah wawasan dan dapat menggunakan ilmu dengan mengimplementasikan teori yang didapatkan selama kuliah berlangsung yang didapat sehingga dapat berguna bagi masyarakat sekitar.

#### **2. Bagi Rumah Sakit**

Penelitian yang dilakukan akan menghasilkan informasi yang bisa digunakan untuk meningkatkan perusahaan terkait Harga, Kualitas Pelayanan, dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pasien.

#### **3. Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi perbandingan untuk menambah wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh kepuasan Pasien dan keterikatan variabelnya. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Harga, Kualitas Pelayanan, dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pasien.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Untuk memperjelas penelitian ini, maka dirumuskan suatu sistematika penulisan yang meliputi gambaran umum mengenai bab dan penelitian secara garis besar. Sistematika penulisan ini yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I penulis akan membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab II penulis akan membahas mengenai teori-teori yang berperan dalam mendukung proses penelitian dalam menganalisis masalah. Yang akan tercantum antara lain teori harga, teori kualitas pelayanan, teori emosional, dan teori kepuasan Pasien

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab III penulis akan menjelaskan pendekatan penelitian objek dan subjek penelitian, teknik pengambilan sampel, jenis data, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan teknis analisis data yang bertujuan agar pihak lain yang membaca dapat mengerti dan memahami bagaimana jalan alur penelitian ini berlangsung.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV akan membahas tentang pengolahan terhadap data yang telah diperoleh yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang diteliti oleh penulis. Didalam bab ini terdapat gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan tentang penelitian.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diperoleh dan penulis akan memberikan saran bagi perusahaan.



## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Fauzi, 2022. Metodologi Penelitian, Jawa Tengah.

Alda (2022), Pengaruh Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Pasien. Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH, 17, 24-44, Majalah

Christ Winderis (2022), Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Pasien pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru. Jurnal Manajemen, Riau.

Desi, N (2019), Pengaruh Produk, Harga, Tempat, dan Promosi terhadap Konsumen di Rumah Sakit Prima Medika, Yogyakarta.

Ghozali Imam, 2019. Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23, Deepublish Semarang Euromonitor.

Indrasari Meithiana. 2019 Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press. Jakarta.

Lendy Zelvien Adhar, Kepuasan Pelanggan & Pencapaian *Brand Trust*, 2021.

Marida & Hardani (2018), Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, dan Harga terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Konsumen.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta. Jakarta.