JIKB
Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis
STMIK DHARMAPALA RIAU

(cc) BY-SA
Copyright © 2026 pada penulis
Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis (JIKB)
November-2026, Vol. 17, No.2, hal.1-11
ISSN(P): 2087-3921; ISSN(E): 2598-9715

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Diego Cihuni

[1]Syeira Khoerunnisa, [2]Siska Fajar Kusuma
[1,2]Universitas Teknologi Digital

Jl. Buah Batu No. 26, Bandung, Jawa Barat 40262
Email: syeira11211082@digitechuniversity.ac.id*, siskafajar@digitechuniversity.ac.id

Article History:
Diajukan: 16 Juli 2025; Direvisi: 4 Agustus 2025; Accepted: 5 Juli 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pasien di Klinik Diego Cihuni. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi dan penyebaran kuesioner yang berhubungan dengan objek penelitian. Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Diego Cihuni yang berjumlah 98 pasien dengan penarikan sampel menggunakan metode accidental sampling. Hasil penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, sehingga diketahui bahwa secara parsial harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Diego Cihuni dan secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Diego Cihuni.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price and service quality, both partially and simultaneously, on patient satisfaction at the Diego Cihuni Clinic. The research method used in this research is the survey method. Data collection was carried out using observation and distributing questionnaires related to the research object. The population and sample in this research were 98 Diego Cihuni Clinic patients with samples drawn using the accidental sampling method. The results of this study used multiple linear regression analysis, so it is known that partially price and service quality have a significant positive effect on patient satisfaction at the Diego Cihuni Clinic and simultaneously price and service quality have a significant positive effect on patient satisfaction at the Diego Cihuni Clinic.

Keywords: Price, Service Quality, Patient Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Di Era Globalisasi, industri jasa kesehatan adalah salah satu industri yang paling diperhatikan, baik itu rumah sakit, puskesmas maupun klinik. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang paling penting bagi masyarakat karena dalam melakukan kegiatan sehari-hari harus memiliki tubuh yang sehat. Dari hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) tahun 2021, Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan bahwa masyarakat lebih memilih klinik kesehatan daripada rumah sakit. Rumah sakit sering dianggap sebagai tempat yang rentan terhadap penyebaran virus. Masyarakat lebih memilih klinik kesehatan alasannya agar meminimalisir antrian waktu tunggu dibandingkan dengan rumah sakit yang antriannya lama dikarenakan banyaknya pasien.

Klinik kesehatan didirikan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Akses ke rumah sakit besar dapat menjadi tantangan di banyak negara, terutama di

https://doi.org/10.47927/jikb.v17i2.1198
Segala konten dan isi di dalam jurnal disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional

daerah pedesaan atau perkotaan yang padat penduduk. Masyarakat sering tidak mendapatkan perawatan yang mereka perlukan karena jarak yang jauh, kurangnya transportasi, dan biaya yang tinggi. Dengan lokasinya yang strategis dan biaya yang terjangkau, klinik kesehatan membantu mengatasi masalah ini dan memastikan bahwa lebih banyak orang mendapatkan layanan kesehatan.

Dalam persaingan yang semakin ketat, industri jasa kesehatan harus bisa mendapatkan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan yang ditawarkan untuk memperoleh keuntungan dalam persaingan tersebut. Kepuasan pasien sangatlah penting dan dapat dipengaruhi oleh banyak hal, seperti loyalitas pasien, reputasi layanan kesehatan, dan hasil kesehatan secara keseluruhan. Namun, di tengah permintaan yang meningkat untuk layanan kesehatan berkualitas tinggi, banyak layanan kesehatan yang masih kesulitan memenuhi harapan pasien. Setiap klinik harus menyadari bahwa di era persaingan yang semakin ketat, kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada hasil kesehatan secara keseluruhan tetapi kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional dan kemudahan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien di klinik.

Kepuasan merupakan bentuk perasaan seseorang yang didapatkan dari produk atau pelayanan yang mereka terima, dalam bidang kesehatan sektor pelanggan adalah pasien, dan persepsi mereka dianggap faktor utama saat menilai kualitas layanan (Sondakh, dkk. 2019). Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang dihasilkan dari kinerja pelayanan kesehatan dan dibandingkan dengan harapan mereka (Kotler, 2020). Pasien cenderung meninggalkan klinik tersebut jika mereka tidak puas dengan layanan yang diberikan karena dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Dua faktor yang mendukung pada kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan dan harga, dimana harga mempengaruhi daya beli pasien sedangkan kualitas pelayanan menentukan persepsi dan loyalitas pasien terhadap klinik.

Penelitian tentang kepuasan pasien di bidang layanan kesehatan secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga merupakan komponen penting dalam kepuasan pasien. Kualitas layanan dan harga memuaskan dengan kepuasan pelanggan, dalam penelitian (Nurhab, 2019). Hubungan yang bernuansa, namun terjadi karena layanan kualitas mempengaruhi kepuasan, bukan harga (Zuraidah et al., 2022). Rumah sakit dan klinik harus mempertahankan daya saing dan memenuhi harapan pasien karena pertumbuhan sektor kesehatan dan persaingan yang meningkat (Sudari, 2022). Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya keseimbangan layanan dan strategi harga untuk meningkatkan kepuasan pasien di institusi kesehatan.

Penelitian ini dilakukan di Klinik Diego Cihuni yang memiliki peran untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dengan menawarkan layanan yang lebih cepat dan lebih fleksibel dibandingkan fasilitas kesehatan umum, serta memberi pasien lebih banyak pilihan untuk mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Klinik ini juga berusaha untuk meningkatkan pengalaman pasien dengan memberikan layanan yang lebih personal dan responsif.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Diego Cihuni. Tujuannya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dengan mempertimbangkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka diharapkan penelitian ini akan memberikan wawasan lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan membantu manajemen klinik meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada pasien dengan judul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Diego Cihuni".

1.1 Tinjauan Pustaka

1.1.1 Harga

Harga adalah jumlah yang diberikan konsumen untuk suatu produk atau jasa. Dalam istilah yang lebih luas, harga adalah total nilai yang dikeluarkan konsumen untuk mendapatkan keuntungan saat menggunakan produk atau jasa tersebut. Kotler dan Amstrong (2021: 139) berpendapat bahwa harga dapat berupa jumlah uang yang dibayar untuk suatu produk atau jasa atau jumlah nilai yang ditukar oleh pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga menurut Widiana dan Sinaga dalam Bagus

Krisdianto (2020:12), adalah jumlah uang yang ditambahkan untuk mendapatkan sejumlah nilai dari barang atau jasa.

Harga adalah nilai yang diberikan konsumen untuk membeli suatu produk atau jasa. Nilai ini dapat berupa uang atau bentuk nilai lainnya, seperti waktu, tenaga, atau bahkan barang lain. Tidak hanya keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh harga, tetapi juga produsen, distributor, dan seluruh rantai pasokan. Pasien menginginkan layanan kesehatan yang baik dengan harga terjangkau.

Menurut Meitriana & Suwendra (2019) faktor yang mempengaruhi harga diantaranya:

1. Keadaan Perekonomian, seperti keadaan inflasi atau deflasi, dapat mempengaruhi harga. Saat inflasi, daya beli uang turun, sehingga harga barang dan jasa naik. Jika kondisi perekonomian dalam keadaan deflasi, yaitu naiknya daya beli uang, maka harga jual barang atau jasa akan naik.
2. Permintaan dan Penawaran, adalah komponen penting dalam pembentukan harga pasar. Harga akan naik jika penawaran lebih besar dari permintaan, dan sebaliknya. Penawaran adalah jumlah barang yang ditawarkan oleh penjual pada suatu harga tertentu dengan asumsi bahwa hal-hal lainnya sama. Permintaan adalah jumlah barang yang diminta oleh pembeli pada suatu harga tertentu dengan asumsi bahwa hal-hal lainnya sama.
3. Biaya, merupakan faktor penting dalam menentukan harga yaitu biaya produksi, pemasaran, dan distribusi.
4. Persaingan, tingkat persaingan di pasar dapat mempengaruhi bagaimana sebuah perusahaan menetapkan harga. Perusahaan yang menghasilkan barang atau jasa serupa akan berusaha menarik minat konsumen dengan menjual barang atau jasanya dengan harga yang lebih rendah dari harga yang ditetapkan pesaingnya.

Menurut Kotler & Armstrong dalam Alimatuts Satdiah (2023), ada 4 indikator yang menunjukan harga yaitu:

1. Keterjangkauan harga, merupakan komponen penetapan harga oleh produsen dan penjual yang sesuai dengan kemampuan beli konsumen.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk, yaitu bagaimana produsen atau penjual menetapkan harga berdasarkan kualitas produk yang dapat diterima pelanggan.
3. Kesesuaian harga dengan manfaat, adalah bagian dari penetapan harga oleh produsen dan penjual yang sesuai dengan keuntungan yang dapat diperoleh pelanggan dari barang yang dibeli.
4. Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga, adalah harga yang ditawarkan oleh produsen atau penjual berbeda yang bersaing dengan harga produsen lain untuk jenis produk yang sama.

1.1.2 **Kualitas Pelayanan**

Menurut Indrasari (2019), kualitas adalah suatu kondisi yang selalu berubah yang berkaitan dengan produk, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019), kualitas pelayanan yang buruk disebabkan oleh upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memenuhi yang tepat untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Kualitas adalah konsep yang berubah dan relatif berdasarkan berbagai definisi yang telah diberikan. Kualitas produk diukur berdasarkan sejauh mana produk memiliki nilai guna atau manfaat yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap merek tersebut.

Menurut Nangoi dalam Mahmudin (2022), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Kepemimpinan, karyawan harus memiliki karakter kepemimpinan. Selain karyawan, atasan atau pimpinan juga harus memiliki dan mengembangkan jiwa kepemimpinan

pelayanan, yang berarti menjadikan aktivitas melayani sebagai visi: integritas, standar kerja tinggi, dan gaya kepemimpinan lapangan.

2. Semangat Kerja Tim, tanpa semangat kerja tim, sulit untuk membangun perspektif yang berorientasi pada pelanggan. Untuk meningkatkan komitmen, karyawan dapat berpartisipasi dalam kerja waktu melalui penyebaran informasi dan dasar pengambilan kepuasan.
3. Teknologi, keberhasilan pelayanan dan arus kerja yang lebih efisien adalah hasil dari teknologi lunak, yang memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Kepuasan kerja karyawan, jika karyawan puas dengan pekerjaan mereka, mereka akan lebih mampu mencapai potensi mereka dan memberikan layanan yang optimal.

Menurut Kotler dalam Indrasari (2019), ada lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Bukti Fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, kerapian penampilan karyawan.
2. Keandalan (*Reliability*), kemampuan organisasi untuk menyediakan layanan yang menjanjikan dengan cara yang tepat dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), daya tanggap perusahaan dalam melayani pelanggan dan menangani transaksi dan keluhan dengan sigap dan cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terdiri dari pengetahuan dan kesopanan karyawan mereka untuk membangun kepercayaan dan keyakinan.
5. Empati (*Empathy*), perhatian khusus kepada kemampuan pelanggan oleh kesiapan karyawan dan pengusaha.

1.1.3 **Kepuasan Pasien**

Tingkat kepuasan pelanggan sangat penting saat membuat sistem penyediaan pelayanan karena ini memungkinkan respon cepat terhadap kebutuhan pelanggan, pengurangan biaya, dan penghemat jangka waktu (Sundoro, 2022). Kepuasan pelanggan sangat terkait dengan persepsi mereka (kenyataan) dan ekspektasi mereka (harapan). Kepuasan konsumen, menurut Tjiptono dalam Utari (2021), didefinisikan sebagai persepsi pembeli tentang pilihan mereka saat mereka memilih opsi yang paling mungkin cocok atau bahkan lebih baik dari yang mereka harapkan.

Dengan kata lain, tujuan akhir dari setiap sistem pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Untuk mencapai tujuan ini, penyedia layanan harus berkonsentrasi pada peningkatan kualitas layanan, memenuhi ekspektasi pelanggan, dan melakukan perbaikan terus-menerus berdasarkan umpan balik pelanggan.

Menurut Indrasari (2019:87), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Kualitas Produk didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan upaya perusahaan untuk memperbaiki diri. Konsumen merasa puas setelah mereka membeli atau menggunakan barang atau jasa dan ternyata produknya berkualitas baik.
2. Harga merupakan nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan keuntungan dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Konsumen akan rela membayar sejumlah uang untuk barang atau jasa berkualitas tinggi dan akan merasa puas apabila barang atau jasa yang dibelinya sesuai dengan uang yang dikeluarkannya.
3. Kualitas Pelayanan terdiri dari lima dimensi: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.
4. Faktor Emosional memainkan peran dalam kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya, yang ditunjukkan dengan rasa bangga, keyakinan diri, dan pertanda keberhasilan ketika mereka menggunakan produk dengan merk terkenal.
5. Biaya, konsumen cenderung puas dengan produk atau jasa jika mereka tidak perlu membuang waktu atau mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkannya.

Menurut Indrasari (2019:92), ada tiga komponen utama yang membentuk indikator kepuasan pelanggan:

1. Kesesuaian Harapan, jika produk atau layanan memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas.
2. Minat Berkunjung Kembali, kepuasan pelanggan mendorong mereka untuk menggunakan layanan atau barang tersebut lagi.
3. Kesediaan Merekomendasikan, pelanggan yang puas cenderung merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif guna untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Diego Cihuni. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berbasis positivisme dan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2020:16). Penelitian ini menggunakan pendekatan survei, hal ini dilakukan agar data yang dikumpulkan berasal langsung dari pasien yang pernah mendapatkan layanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berkunjung ke Klinik Diego Cihuni dalam 4 minggu terakhir sebanyak 130 pasien. Kemudian dari jumlah populasi dilakukan pengambilan sampel sebanyak 98 pasien dengan menggunakan rumus Slovin. Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling. Sementara, metode pengumpulan sampel dilakukan dengan cara accidental sampling.

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan menyebar kuesioner (angket). Wawancara dilakukan sebagai observasi awal untuk pengumpulan data dan informasi terkait permasalahan yang akan diteliti. Wawancara digunakan jika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menentukan masalah yang harus diteliti, dan jika jumlah responden sedikit atau kecil, wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data (Sugiyono, 2020:195). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab dengan instrumen penilaian menggunakan skala Likert lima poin. Kuesioner pada penelitian ini dibagikan kepada pasien yang berkunjung ke Klinik Diego Cihuni.

Perujukan dan pengutipan menggunakan teknik rujukan berkurung (nama, tahun). Pencantuman sumber pada kutipan langsung hendaknya disertai keterangan tentang nomor halaman tepat asal kutipan. Contoh: (Davis, 2003: 47). Gunakan sistem author-date untuk menulis referensi, seperti ‘(Kosko, 1999)’ atau ‘menurut pendapat Kosko (1999)...’.

Dalam proses analisis data, penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS dan Microsoft Excel untuk membantu menganalisis data. Adapun analisis data yang digunakan yaitu:

2.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2020:175), valid berarti alat ukur yang digunakan dalam penelitian dapat digunakan untuk mengukur hasil penelitian yang valid jika terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti.

Pengecekan validitas melalui koefisien korelasi Pearson Product Moment yang digunakan untuk menghitung korelasi setiap pertanyaan pada skor total. Skor interval dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor interval keseluruhan item. r hitung pada masing-masing instrumen, akan dibandingkan dengan r tabel dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$. Jika r hitung $\geq$ r tabel (dengan Sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

2.2 Uji Reliabilitas

Alat yang reliabel, menurut Sugiyono (2020:176), adalah jenis alat yang, ketika digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama, selalu menghasilkan data yang sama. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui seberapa konsisten variabel pengukuran. Pengukuran yang reliabel menunjukkan alat yang dapat diandalkan dan memiliki kemampuan untuk memberikan data yang terpercaya. Pengujian reliabilitas instrumen dengan

menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Setelah didapat nilai reliabilitas (r hitung), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata, jika r hitung > r tabel maka instrumen tersebut reliabel. Sebaliknya, jika r hitung < r tabel maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel.

2.3 Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi data mengikuti distribusi normal atau tidak. Hal ini penting untuk diketahui karena berkaitan dengan akurasi dari uji statistik yang akan digunakan. Uji normalitas menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Pada hasil uji Kolmogorov-Smirnov, bila signifikansi lebih besar dari derajat kepercayaan 0,005 maka data dalam penelitian berdistribusi normal.

2.3.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan menilai TOL (Tolerance) dan VIF (Variance Inflation Factor) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Kriteria keputusannya adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut.
b. Jika nilai Tolerance < 0,10 dan VIF > 10, maka dapat diartikan bahwa terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut.

2.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Glejser, dimana metode ini dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Jika terdapat pengaruh variabel bebas yang signifikan terhadap nilai mutlak residual maka dalam model terdapat masalah heteroskedastisitas. Oleh karena itu, persamaan yang digunakan untuk metode Glejser adalah sebagai berikut:

$$|u_i| = \alpha + \beta X_i + u_i \quad (1)$$

Keterangan: $|u_i|$ = Nilai Residual mutlak; X_i = Variabel Bebas. Jika β signifikan maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap nilai residual mutlak sehingga dinyatakan bahwa terdapat gejala heteroskedastisitas, demikian pula sebaliknya.

2.3.3 Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (dalam Khazami, 2023:32) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Metode analisis uji autokorelasi ini menggunakan uji Durbin-Watson (Uji D-W).

Tabel 1. Kriteria pengujian autokorelasi dengan uji Durbin-Watson

DW	Kesimpulan
< dL	Ada Autokorelasi
dL s.d. dU	Tanpa Kesimpulan
dU s.d. 4-dU	Tidak Ada Autokorelasi
4-dU s.d. 4-dL	Tanpa Kesimpulan
> 4-dL	Ada Autokorelasi

2.4 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menaksir bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen. Dalam penelitian ini, teknik analisis linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh harga (X1), kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel dependen kepuasan pasien. Persamaan regresinya adalah:

$$Y = \alpha + b1X1 + b2X2 \quad (2)$$

Y = Variabel terikat atau yang dipengaruhi (Kepuasan Pasien); X1 = Harga; X2 = Kualitas Pelayanan; α = Konstanta Regresi; b1 = Koefisien Regresi harga; b2 = Koefisien Regresi kualitas pelayanan.

2.5 Uji Hipotesis

2.5.1 Signifikansi Parsial

Uji signifikansi parsial bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.

2.5.2 **Signifikansi Simultan**

Uji signifikansi simultan bertujuan untuk menemukan bukti terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

2.5.3 **Koefisien Determinasi**

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk memperkirakan seberapa besar pengaruh faktor-faktor variabel independen terhadap variabel dependen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat terlihat kondisi harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik Diego Cihuni. Secara keseluruhan variabel harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berada dalam kategori tinggi artinya responden menilai bahwa harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik Diego Cihuni dalam keadaan tinggi.

Nilai kumulatif skor yang diperoleh dari harga adalah 2.896. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan harga berada pada kategori tinggi. Artinya, responden menilai bahwa harga di Klinik Diego Cihuni ini terjangkau. Terlihat dari jawaban responden bahwa tarif di Klinik Diego Cihuni sesuai dengan kualitas layanannya.

Nilai kumulatif skor yang diperoleh dari kualitas pelayanan adalah 3.816. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan berada dalam kategori tinggi artinya responden menilai bahwa kualitas pelayanan di Klinik Diego Cihuni ini baik. Terlihat dari jawaban responden bahwa staf di Klinik Diego Cihuni sangat ramah dalam melayani pasien.

Nilai kumulatif skor yang diperoleh dari kepuasan pasien adalah 3.370. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pasien berada dalam kategori tinggi artinya responden menilai bahwa kepuasan pasien di Klinik Diego Cihuni ini baik. Terlihat dari jawaban responden bahwa pelayanan yang diberikan oleh Klinik Diego Cihuni kepada pasien sesuai dengan harapan pasien.

3.1 Uji Asumsi Klasik

3.1.1 Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
N	98		
Normal Parameters a,b	Mean	0,0000000	
	Std. Deviation	2,68252624	
Most Extreme Differences	Absolute	0,081	
	Positive	0,047	
	Negative	-0,081	
Test Statistic	0,081		
Asymp. Sig. (2-tailed) c	0,111		
Monte Carlo Sig. (2-tailed) d	Sig.	0,111	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,103
		Upper Bound	0,119
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Sumber: Output SPSS (2025)

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel residual memiliki distribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui uji normalitas apakah data tersebut normal atau tidak dilakukan uji statistik yaitu analisis normal Kolmogorov-Smirnov test. Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas, diketahui nilai probabilitas p atau Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,111 artinya, Asymp. Sig. (2-tailed) 0,111 > α = 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai residual data yang diperoleh berdistribusi normal.

3.1.2 Uji Multikolinieritas

Tabel 3. Hasil uji multikolinieritas

Coefficients a			
Model	Collinearity Statistics		
		Tolerance	VIF
1	Harga	0,990	1,010
	Kualitas Pelayanan	0,990	1,010

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien			

Sumber: Output SPSS (2025)

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dalam penelitian memiliki gejala multikolinieritas atau tidak. Metode untuk mengetahui adanya multikolinieritas dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance Value. Berdasarkan hasil pengujian di atas, diketahui masing-masing nilai VIF sebagai berikut:

a. Nilai VIF variabel independen Harga (X1) adalah 1,010 < 10 dengan nilai Tolerance Value adalah 0,990 > 0,10 maka variabel independen Harga (X1) dapat dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas.
b. Nilai VIF variabel independen Kualitas Pelayanan (X2) adalah 1,010 < 10 dengan nilai Tolerance Value adalah 0,990 > 0,10 maka variabel independen Kualitas Pelayanan (X2) dapat dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3.1.3 **Uji Heteroskedastisitas**

Tabel 4. Hasil uji heteroskedastisitas

Coefficients a				
Model	B	Std. Error	Beta	t
(Constant)	2,625	3,002	-	0,875
Harga	-0,084	0,063	-0,134	-1,325
Kualitas Pelayanan	0,060	0,056	0,109	1,077
Sig.: (Constant) 0,384; Harga 0,188; Kualitas Pelayanan 0,284				
a. Dependent Variable: Abs_RES				

Sumber: Output SPSS (2025)

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Jika nilai probabilitas lebih besar dari nilai alpha (Sig. > α), maka dipastikan model tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas diketahui bahwa Sig. variabel Harga terhadap absolut residual sebesar 0,188 > 0,05 dan Sig. variabel Kualitas Pelayanan terhadap absolut residual sebesar 0,284 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas pada semua variabel.

3.1.4 **Uji Autokorelasi**

Tabel 5. Hasil uji autokorelasi

Model Summary b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square / Std. Error	Durbin-Watson
1	0,627 a	0,393	0,380 / 2,711	1,766
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien				

Sumber: Output SPSS (2025)

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu dan ruang. Berdasarkan tabel di atas keputusan ada tidaknya autokorelasi dilihat dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Jika d < dL atau d > 4-dL, maka hipotesis nol ditolak, artinya terdapat autokorelasi.
b. Jika dU < d < 4-dU, maka hipotesis nol diterima, artinya tidak terdapat autokorelasi.
c. Jika dL < d < dU atau 4-dU < d < 4-dL, artinya tidak ada kesimpulan.

Hasil uji autokorelasi pada tabel statistik DW (Durbin-Watson) diketahui bahwa: n = 98, d = 1,766, dL = 1,630; dU = 1,713; 4-dU = 2,287. Apabila dimasukkan ke dalam rumus kriteria maka: dU < d < 4-dU = 1,713 < 1,766 < 2,287. Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa hipotesis nol diterima, artinya keputusannya adalah tidak terdapat autokorelasi.

3.2 **Regresi Linier Berganda**

Tabel 6. Hasil uji regresi linier berganda

Coefficients a				
Model	B	Std. Error	Beta	t / Sig.
(Constant)	9,641	3,979	-	2,423 / 0,017
Harga	0,678	0,087	0,625	7,782 / 0,000
Kualitas Pelayanan	0,121	0,071	0,136	1,693 / 0,094
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien				

Sumber: Output SPSS (2025)

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan analisis regresi linier berganda pada tabel di atas, maka diperoleh model regresinya sebagai berikut:

$Y = \alpha + b1X1 + b2X2$ (3)

$Y = 9{,}641 + 0{,}678 + 0{,}121$ (4)

Berikut interpretasi hasil persamaan regresi linier berganda:

1. Nilai α sebesar 9,641 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel Kepuasan Pasien belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel Kepuasan Pasien tidak mengalami perubahan.
2. b1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,678, menunjukkan bahwa variabel Harga mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pasien yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel Harga maka akan mempengaruhi Kepuasan Pasien sebesar 0,678 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. b2 (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0,121, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pasien berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel Kualitas Pelayanan maka akan mempengaruhi Kepuasan Pasien sebesar 0,121 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

3.3 Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,627 a	0,393	0,380	2,71062
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga				

Sumber: Output SPSS (2025)

Uji determinasi merupakan uji untuk menjelaskan besaran proporsi variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi di atas, nilai R2 (Adjusted R Square) dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (independen) dalam menerangkan variabel terikat (dependen). Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai koefisien R Square (r2) sebesar 0,393 atau 39,3%. Jadi dapat diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,393 (39,3%).

3.4 Pengujian Hipotesis

3.4.1 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Diego Cihuni Secara Parsial

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa pengujian secara parsial antara Harga (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dapat dilihat pada tabel coefficient yang menunjukkan bahwa nilai absolut t hitung sebesar 7,579 > t tabel sebesar 1,985 dengan signifikan 0,000 < 0,05, maka harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga dapat diartikan Harga (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Pengujian secara parsial antara Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan bahwa nilai absolut t hitung sebesar 4,403 > t tabel sebesar 1,985 dengan signifikan 0,000 < 0,05, maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Sehingga dapat diartikan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

3.4.2 **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Diego Cihuni Secara Simultan**

Pengaruh variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Diego Cihuni secara simultan dapat dilihat pada tabel ANOVA. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 47,827 > F tabel sebesar 3,09 dengan signifikan 0,000 < 0,05, maka terdapat pengaruh secara simultan antara Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Diego Cihuni. Berdasarkan hasil analisis di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Klinik Diego Cihuni mengenai pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Klinik Diego Cihuni berada pada kategori tinggi.
   a. Harga dengan indikator keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat, dan harga sesuai kemampuan atau daya saing harga berada dalam kategori tinggi. Sehingga dapat diartikan bahwa pasien menilai harga di Klinik Diego Cihuni ini terjangkau.
   b. Kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy) berada dalam kategori tinggi. Sehingga dapat diartikan bahwa pasien menilai kualitas pelayanan di Klinik Diego Cihuni ini baik.
   c. Kepuasan pasien dengan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan berada dalam kategori tinggi. Sehingga dapat diartikan bahwa kepuasan pasien di Klinik Diego Cihuni ini baik.
2. Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Diego Cihuni.
3. Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Diego Cihuni.

Adapun saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan, maupun bagi pihak-pihak lain, diantaranya:

1. Disarankan kepada Klinik Diego Cihuni terkait tarif terjangkau yang kurang disetujui untuk semua kalangan agar tetap kompetitif dan terjangkau dengan mempertimbangkan untuk melakukan survei pasar secara berkala dan memastikan tarif tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Disarankan kepada Klinik Diego Cihuni terkait kesembuhan pasien yang kurang setelah berobat di Klinik Diego Cihuni dengan meningkatkan kualitas pelayanan medis yang tinggi dan sesuai dengan standar agar pasien merasa yakin bahwa mereka mendapatkan perawatan yang terbaik. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan staf, penggunaan teknologi medis terbaru dan kebersihan fasilitas medis.
3. Disarankan kepada Klinik Diego Cihuni untuk mempertimbangkan Klinik Diego Cihuni sebagai pilihan utama untuk perawatan kesehatan di masa depan dengan mengimplementasikan program loyalitas pasien berupa menawarkan manfaat bagi pasien yang kembali berobat, seperti memberikan diskon atau layanan gratis apabila sering berkunjung dan mengumpulkan umpan balik dari pasien secara berkala untuk memahami

pengalaman mereka. Hal ini bisa mendorong pasien untuk menjadikan Klinik Diego Cihuni sebagai pilihan utama dalam pengobatan kesehatan.

4. Dengan masih besarnya pengaruh variabel lain, maka disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel-variabel lain. Menurut Nursalam dalam Tulaisyah (2022), terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya adalah:
   a) Faktor lokasi, merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan dalam memilih pelayanan kesehatan meliputi aksesibilitas dan jarak. Lokasi yang mudah dijangkau dengan transportasi yang mudah dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memungkinkan pasien untuk mengunjungi klinik.
   b) Faktor emosional, merupakan respon terhadap produk yang dirasakan setelah pemakaian seperti rasa senang, puas dan bangga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang memilih layanan kesehatan yang sudah mempunyai perspektif cenderung lebih puas.

5. DAFTAR PUSTAKA

Anfal, Al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. Excellent Midwifery Journal, 3(2).

Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), 37–44.

Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.

Lestari, Sri., dkk. (2025). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Klinik Induk Medika Kelurahan Rambutan). Vol. 7 No. 01 (Januari 2025), Hal. 142–158.

Najib, Khoiri., dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. Vol. 1, No. 1.

Nur Fadlilah, Ifa., dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama "Al Fatah" Kabupaten Kudus). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 11(1), e-ISSN 2746-1297.

Ritonga, H. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/6231

Rohmadoni, D. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto, 9–25. https://repositori.stikes-ppni.ac.id/handle/123456789/265

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Utama, I Gusti Bagus Rai. (n.d.). Chapter 6: Korelasi Linier dan Berganda.

Utari, Putu Sri., Firmansyarah, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. Jurnal Mahasiswa Manajemen, 2(2), 60–78.