

KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN PASIEN FDC ALAM SUTERA

Siti Sintia Nur Rizani Mala¹, Juberry Marwan², Rathoyo Rasdan³

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia
siti.sintia@gmail.com

Abstract

Dental and oral health are integral components of general well-being, and the growing public awareness highlights the demand for high-quality dental services. Private dental clinics play a crucial role in supporting Indonesia's Golden Vision 2045 by improving community health service standards. Today, dental clinics are viewed not only as healthcare facilities but also as socio-business entities emphasizing patient satisfaction and loyalty amidst increasing competition in the health industry. This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction, considering pricing strategy and employee competence as intervening variables at FDC Dental Clinic Alam Sutera. A quantitative approach was employed using purposive sampling of 99 patients, with data analyzed through regression and path analysis using SPSS software. The findings reveal that service quality has a direct and significant impact on patient satisfaction. Moreover, pricing strategy and employee competence significantly mediate this relationship. Competitive pricing enhances perceived value, while professional competence supported by continuous training significantly improves patient satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Pricing Strategy, Patient Satisfaction

Abstrak

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan umum, dan meningkatnya kesadaran masyarakat menuntut pelayanan klinik gigi yang berkualitas. Klinik gigi swasta berperan penting dalam mendukung visi Indonesia Emas 2045 melalui peningkatan kualitas layanan kesehatan masyarakat. Saat ini, klinik gigi tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas medis, tetapi juga entitas sosio-bisnis yang menekankan kepuasan dan loyalitas pasien dalam menghadapi kompetisi industri kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan mempertimbangkan strategi penetapan harga dan kompetensi karyawan sebagai variabel intervening di Klinik FDC Alam Sutera. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 99 pasien, serta analisis data menggunakan regresi dan analisis jalur (*path analysis*) melalui SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, strategi harga dan kompetensi karyawan secara signifikan memediasi hubungan tersebut. Strategi harga yang kompetitif dan penguatan kompetensi karyawan melalui pelatihan berkelanjutan terbukti meningkatkan persepsi nilai dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Strategi Harga, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Dalam rangka mendukung cita-cita "Indonesia Emas 2045" perlu dilakukan kiat-kiat agar dapat meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap masyarakat salah satunya dengan meningkatkan Kesehatan gigi

dan mulut yang juga berperan penting bagi kesehatan seseorang sebagaimana fungsinya.

Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut tidak hanya dilakukan oleh pemerintah, tetapi juga di dukung oleh sektor swasta. Maka, untuk memenuhi kepentingan tersebut tumbuhlah

banyak usaha jasa yang menawarkan perawatan gigi dan mulut seperti klinik gigi, dimana klinik gigi saat ini tidak hanya dipandang sebagai fasilitas kesehatan saja, namun sudah menjadi bagian dari sosio-bisnis yang menjanjikan dalam arti klinik gigi bukan sekedar hanya untuk mengobati, tetapi setiap pasien yang perawatan dapat dilayani seperti Industri jasa lainnya tanpa mengabaikan profit.

Pengguna jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini pasien merupakan faktor penting dalam melihat kualitas jasa yang diberikan. Pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga terdapat beberapa aspek yang dilihat dari kualitas pelayanan tersebut diantaranya tampilan fisik dari klinik gigi (*tangible*), aspek keandalan (*reability*), cepat tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan aspek empati (*empathy*) (Haryanto dan Olivia 2009).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kluter dan Keller 2008:177). Sehingga perusahaan dituntut untuk memberikan kinerja yang sesuai atau melebihi ekspektasi pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat tercipta. Adapun salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah kualitas layanan dan harga (Irawan, 2009:37).

Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan

serta keinginan untuk melakukan pembelian Kembali (*repurchase*), yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.

FDC merupakan salah satu klinik gigi swasta yang berada dibawah naungan PT. Integritas Berkah Berlimpah yang telah memiliki 40 cabang di Jabodetabek, Bandung, Surabaya, dan Jogja. Dengan memiliki *brand* atau nama tentunya semakin tinggi pula harapan pasien terhadap pelayanan klinik tersebut, baik terhadap para medis (dokter dan perawat) maupun team lainnya. Klinik FDC memiliki tujuan agar menjadi klinik gigi terdepan di Indonesia dalam bidang pelayanan dan selalu berupaya agar mengedepankan kerjasama tim dengan berorientasi pada standar mutu pelayanan. Mempertahankan pelanggan berarti mengharapakan pelanggan melakukan pembelian ulang atas produk maupun jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul sewaktu-waktu.

Secara umum pengukuran tingkat pemanfaatan pelayanan dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan dimaksud. Berikut adalah diagram kunjungan pasien Klinik Gigi FDC dari tahun 2022 sampai dengan 2024 yang mengalami penurunan dari tahun ke tahun.

Jumlah pasien pada Klinik Gigi FDC dari periode January 2022-Juni 2024 mengalami penurunan, pada tahun 2022 mengalami peningkatan

pasien pada semester kedua sebanyak 9243 dan pada tahun semester pertama sebanyak 9156 dan semester berikutnya sebesar 8976 sedangkan di tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 8480. Penurunan jumlah pasien di klinik FDC menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan pasien menurun terhadap klinik FDC. Hal ini diperkuat dengan data keluhan pasien terhadap klinik gigi FDC pada tabel dibawah ini :

Tabel : Keluhan Pasien

Tahun	Semester	Jenis Keluhan			Total Keluhan
		Jadwal Yang tidak tepat waktu (Orang)	Kurangnya komunikasi Karyawan (Dokter/Perawat) dengan Pasien (Orang)	Harga yang mahal (Orang)	
2022	I	553	1105	1233	2891
	II	574	1123	1345	3042
2023	I	565	1234	1476	3275
	II	576	1375	1589	3540
2024	I	654	1498	1687	3839

Temuan penelitian Rizal et al (2021) bahwa kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Jika sebuah pelayanan yang diterima pasien melebihi yang diinginkan, maka kualitas pelayanan jasa yang akan terbentuk menjadi baik, tetapi justru sebaliknya jika jasa pelayanan yang diberikan lebih rendah dari apa yang diinginkan pasien, maka kualitas pelayanan yang diterima tidak baik.

Memperhatikan masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kontribusi Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan

Kepuasan Pasien Melalui Strategi Pengenaan Harga Dan Kompetensi Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Klinik Gigi FDC Alam Sutera, sehingga pada akhirnya klinik FDC Alam Sutera dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan paradigma kuantitatif (*Quantitative Paradigm*). Paradigma kuantitatif ini menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik (Indiantoro dan Supomo, 2014:12).

Penelitian dilaksanakan pada Klinik gigi FDC Alam Sutera dengan populasi yg diambil dari jumlah pengunjung pasien Klinik FDC bulan Januari sampai dengan Juni 2024. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian tentang Kontribusi Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Pasien Melalui Variabel Strategi Pengenaan Harga Dan Variabel Kompetensi Karyawan Sebagai Variabel Intervening. Pada penelitian ini terdapat dua variabel bebas (*independen*), satu variabel terikat (*dependen*), dan satu variabel intervening.

Teknik sampling yang digunakan adalah teknik purposive sampling menurut Sugiyono, (2018), pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, digunakan

metode perhitungan yang mempertimbangkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang ditoleransi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa jumlah sampel yang diperoleh adalah 99 responden. Hal ini memastikan bahwa sampel yang digunakan cukup mewakili populasi penelitian dan sesuai dengan pendekatan metodologis yang digunakan.

Penelitian ini menggunakan dua metode pengumpulan data, yaitu kuesioner dan studi pustaka. Kuesioner digunakan sebagai sumber data primer dengan skala Likert untuk mengukur sikap dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan di Klinik FDC. Sementara itu, studi pustaka digunakan sebagai sumber data sekunder untuk mendukung penelitian melalui berbagai referensi yang relevan. Kombinasi kedua metode ini memungkinkan penelitian memperoleh data yang lebih akurat dan komprehensif dalam menganalisis permasalahan yang dikaji. Teknik analisis data menggunakan regresi dan analisis jalur (path analysis) dengan bantuan software SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam instrumen (kuesioner) pernyataan yang disebarkan terdiri atas Usia, Jenis Kelamin, Status Pernikahan, Pekerjaan dan tingkat pendidikan. Jumlah responden sebesar 109, total instrumen (kuesioner) pernyataan yang dianalisis pada pembahasan ini terdiri dari 99 responden.

Mayoritas responden berada dalam rentang usia 26-30 tahun sebanyak 39 orang (39,4%), berjenis kelamin wanita sebanyak 61 orang

(61,6%), dan berstatus belum menikah sebanyak 60 orang (60,6%). Dari segi pekerjaan, sebagian besar responden merupakan pelajar atau mahasiswa sebanyak 37 orang (37,4%), sementara dari tingkat pendidikan, mayoritas responden dengan jumlah 67 orang (67,7%) berpendidikan terakhir Sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh individu yang masih dalam tahap pendidikan tinggi atau awal karier, dengan proporsi wanita yang lebih tinggi dibandingkan pria. Distribusi karakteristik ini dapat memberikan gambaran terhadap latar belakang responden dalam penelitian yang dilakukan.

Hasil Uji Kualitas data

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas data dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan teknik korelasi *Pearson Product-Moment* (r) pada software IBM SPSS 24. Pada penelitian ini uji validitas atas item-item pertanyaan yang terdapat dalam kuisiioner dilakukan dengan cara menghitung koefisien korelasi dari masing-masing item dengan skor total yang diperoleh.

Pengujian validitas dilakukan untuk masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dari variabel Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Pasien (Y), Strategi Pengenaan Harga (Z1) dan Kompetensi Karyawan (Z2). Uji Validitas penelitian ini melalui pengukuran derajat korelasi antara masing-masing butir pertanyaan terhadap masing-masing variable tersebut.

Tabel : Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item Kuesioner	Jumlah Item Valid	r-tabel ($\alpha = 0,05, n=99$)	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	10 Item	10 Item Valid	$> 0,197$	VALID
Strategi Pengenaan Harga (Z1)	7 Item	7 Item Valid	$> 0,197$	VALID
Kompetensi Karyawan (Z2)	8 Item	8 Item Valid	$> 0,197$	VALID
Kepuasan Pasien (Y)	6 Item	6 Item Valid	$> 0,197$	VALID

Sumber : Data Diolah 2024

Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka item dianggap VALID. Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, maka item dianggap TIDAK VALID dan harus diperbaiki atau dihapus. $r\text{-tabel}$ ditentukan berdasarkan jumlah sampel ($n = 99$) dan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Dalam penelitian ini, $r\text{-tabel} = 0,197$.

Seluruh item dari semua variabel memiliki $r\text{-hitung} > 0,197 \rightarrow$ Sehingga seluruh item dinyatakan VALID.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas juga dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Menurut Singarimbun (1995) Metode *alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *alpha cronbach 0* sampai 1. Skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel.
- 2) Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel

- 3) Nilai *alpha Cronbach* 0,41 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel.
- 4) Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel.
- 5) Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel .

Nilai *Cronbach Alpha* Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.925	16

Sumber : data diolah 2024

Nilai *Cronbach Alpha* Strategi Pengenaan Harga

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.772	4

Sumber : data diolah 2024

Nilai *Cronbach Alpha* Kompetensi Karyawan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.954	4

Sumber : data diolah 2024

Nilai *Cronbach Alpha* Kepuasan Pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.852	8

Sumber data diolah 2024

Hasil Uji Kenormalan Data

1. Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terdapat distribusi normal antara variabel terikat dan variabel bebas. Apabila distribusi data normal atau mendekati normal, berarti model regresi adalah baik. Pengujian untuk menentukan data terdistribusi normal atau tidak, digunakan cara uji statistik non-parametrik. Uji statistik non-parametrik yang digunakan adalah uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov (1-Sample K-S). Apabila hasilnya menunjukkan nilai probabilitas signifikan di atas 0,05, maka variabel terdistribusi normal. Hasilnya sebagai berikut :

Tabel : Uji Signifikansi Normalitas Data (One- Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardize d Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.16101414
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.046
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan Uji Normalitas persamaan Kualitas Pelayanan (X), Strategi Pengenaan Harga (Z1), Kompetensi Karyawan (Z2) dengan variabel

Kepuasan Pasien (Y) diperoleh Sig.hitung (= 0,200) lebih besar daripada Sig.kriteria (= 0,05), Berdasarkan pengujian dapat disimpulkan bahwa persamaan tersebut memiliki data yang berdistribusi normal.

2. Uji Heteroksekdasitas

Uji heteroskedastisitas Perhitungan ada tidaknya gejala ini dapat dilakukan dengan cara menentukan formulasi regresi linear berganda dengan menggunakan harga mutlak residual sebagai variabel dependen (variabel terikat). Kemudian melakukan regresi linier berganda dengan variabel dependennya adalah harga mutlak residual sedangkan variabel independennya adalah X1, Z1, dan Z2. Jika nilai signifikan (p-value) semua variabel independen > 0,05 maka H0 diterima yang artinya varian residual homogen (tidak terjadikassus heteroskedastisitas).

Hasil Uji Heterosekdasitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardize d Coefficients		Standar dized Coeffie nts	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.011	1.725		2.905	.005
Kualitas_Pelaya nan	-.069	.035	-.281	-1.979	.051
Strategi_penge naan_Harga	.013	.122	.015	.108	.914
Kompetensi_Kar yawan	.097	.096	.122	1.016	.312

a. Dependent Variable: abs1

Sumber: Data Diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa nilai signifikansi dari

semua variabel lebih besar dari 0,05 (alpha 5%). Hal ini berarti H_0 diterima artinya tidak terjadi Heteroskedastisitas. dan memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis lebih lanjut

Hasil Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinieritas dapat menggunakan nilai VIF (Variance Inflation Factor). Jika nilai VIF masih kurang dari 10, multikolinieritas tidak terjadi.

3. Hasil Uji Multikolinearitas

Sumber : data diolah 2024

Uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan SPSS seperti pada tabel di atas, dapat diperoleh hasil VIF sebesar 2,034 pada variabel X (Kualitas Pelayanan), 2,030 pada variabel Z1 (Strategi Pengenaan Harga), dan 1,444 pada variabel Z2 (Kompetensi Karyawan) yang berarti keseluruhan variabel independen (X) memiliki nilai $VIF < 10$, artinya bahwa antara variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

4. Hasil Uji Autokorelasi

Autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.554 ^a	.307	.285	3.21054	1.891

a. Predictors: (Constant), Kompetensi_Karyawan, Strategi_pengenaan_Harga, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan data tabel di atas tersebut dapat dijelaskan bahwa tidak ada auto korelasi pada model regresi persamaan 1 karena nilai Durbin Watson 1.891. Selanjutnya, untuk mengetahui pengambilan keputusan uji Durbin-Watson, maka kita dapat melihat nilai dari du dan dl dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dengan $k = 3$.

Dengan melihat hasil uji Durbin – Watson, diketahui bahwa tidak terjadi autokorelasi baik yang positif maupun negatif dikarenakan tabel keputusannya berada pada $du < dw < 4 -$

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients (Beta)	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	20.836	2.826		7.372	.000		
Kualitas_Pelayanan	.267	.057	.568	4.662	.000	.492	2.034
Strategi_pengenaan_Harga	-.687	.200	-.418	-3.436	.001	.492	2.030
Kompetensi_Karyawan	.459	.157	.300	2.926	.004	.693	1.444

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

$dl (1,7355 < 1,891 < 4 - 1,6105)$.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Strategi Pengenaan Harga (Z1)

Diperoleh nilai angka t_{hitung} (9.347) > t_{tabel} (1,98472) dan angka

signifikansi $(0,000) < 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap strategi pengenaan harga.

Berdasarkan Indikator – indikator kualitas pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan empati, dan *tangibles* (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap strategi pengenaan harga. Kualitas pelayanan yang baik, seperti pelayanan yang cepat, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien, memungkinkan perusahaan untuk menetapkan harga yang lebih tinggi, karena pasien sebagai pelanggan cenderung merasa puas dan menghargai pelayanan yang diberikan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kompetensi Karyawan (Z2)

Diperoleh nilai angka $t_{hitung} (5,840) > t_{tabel} (1,98472)$ dan angka signifikansi $(0,000) < 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kompetensi karyawan.

Kompetensi karyawan mendapatkan penilaian yang baik dari pelanggan. Pegawai Klinik Gigi FDC Alam Sutera memahami dengan seksama kebutuhan dari pasien sebagai pengguna jasa layanan tersebut. Dengan demikian pegawai memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan bagi pasien.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Pada variable pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien diperoleh nilai angka $t_{hitung} (4,662) > t_{tabel} (1,98472)$ dan angka signifikansi

$(0,001) < 0,05$. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Aspek-aspek kualitas pelayanan, seperti keandalan pelayanan, kecepatan respon, empati dari tenaga medis, dan kenyamanan fasilitas yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ketika pasien merasa dilayani dengan baik, cepat dan diperhatikan kebutuhan serta kenyamanannya, maka tingkat kepuasan pasien cenderung lebih tinggi.

4. Pengaruh Strategi Pengenaan Harga (Z1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Diperoleh nilai angka $t_{hitung} (2,926) > t_{tabel} (1,98472)$ dan angka signifikansi $(0,00) < 0,05$. Hal ini berarti strategi pengenaan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Indikator seperti transparansi harga, kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan, serta adanya fleksibilitas dalam pembayaran, turut mempengaruhi persepsi pasien terhadap nilai layanan yang diterima. Ketika harga dianggap wajar dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan, pasien cenderung merasa puas dan lebih menghargai layanan yang mereka terima. Sebaliknya, ketidakjelasan atau ketidaksesuaian harga dengan ekspektasi dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien.

5. Pengaruh Kompetensi Karyawan (Z2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil penelitian pada pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai angka t_{hitung} 2,926) > t_{tabel} (1.98472) dan angka signifikansi (0,000) < 0,05. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien.

Indikator seperti kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional sangat mempengaruhi bagaimana pasien merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Ketika karyawan memiliki keterampilan yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan baik, pasien akan merasa lebih puas dengan kualitas pelayanan yang diterima. Semakin kompeten karyawan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) melalui Strategi Pengenaan Harga (Z1)

Berdasar hasil kalkulasi sobel test diatas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3.22556022. Nilai tersebut lebih kecil dibandingkan dengan t_{tabel} pada taraf 5% sebesar 1.98472. Hal ini berarti bahwa strategi pengenaan harga dapat mengintervensi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Indrasari, (2019) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: Kualitas pelayanan, Harga. Sehingga antara harga, kepuasan pasien dan kualitas pelayanan sangat berhubungan erat. Sehingga dalam penelitian ini strategi

pengenaan harga dapat memediasi Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pasien merasa puas dengan layanan yang diterima. Namun, strategi pengenaan harga yang tepat, seperti transparansi harga, kesesuaian harga dengan kualitas, dan fleksibilitas pembayaran dapat memperkuat atau mengurangi dampak kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pasien. Jika harga yang diterima sesuai dengan ekspektasi pasien dan kualitas pelayanan yang diterima pasien cenderung lebih puas. Sebaliknya, jika harga yang dianggap tidak sesuai dapat menurunkan tingkat kepuasan meskipun kualitas pelayanan tinggi. Dengan kata lain, strategi pengenaan harga yang tepat dapat memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) melalui Kompetensi Karyawan (Z2)

Berdasar hasil kalkulasi sobel test diatas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,61862063. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} pada taraf 5% sebesar 1.98472. Hal ini berarti bahwa kompetensi karyawan dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hasil ini sesuai dengan pendapat sintesa teori beberapa ahli. yang menyatakan Kompetensi adalah Karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi (Lyle Spencer & Signer Spencer dalam

Sudarmanto, 2009;50). Kompetensi juga merupakan kemampuan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan (Nagari, Hilda Berliana, 2015;20).

Kompetensi menjadi hal yang sangat penting bagi Perusahaan terkait kepuasan pelanggan, jika kompetensi yang dimiliki

karyawan terpenuhi menyebabkan kinerja dari karyawan tersebut meningkat sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. kepuasan adalah sesuatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan dan hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Kualitas pelayanan adalah kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa yang berdasarkan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa. Sehingga antara kualitas pelayanan, kompetensi dan kepuasan pasien sangat berhubungan erat. Sehingga dalam penelitian ini kompetensi karyawan dapat memediasi Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disampaikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Strategi Penetapan Harga. Pelayanan yang baik menciptakan persepsi nilai positif terhadap harga yang ditawarkan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kompetensi karyawan. Kualitas pelayanan memberikan implikasi positif terhadap peningkatan kompetensi

karyawan secara teknis maupun sikap profesional.

3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien, melalui dimensi *Tangible*, *Responsiveness* dan *Assurance* yang menjadi aspek utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.
4. Strategi penetapan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Strategi penetapan harga yang adil, kompetitif dan bermanfaat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.
5. kompetensi karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kompetensi karyawan yang mencakup Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Profesional memberikan nilai positif dalam kepuasan pasien.
6. Strategi penetapan harga dapat mengintervensi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien. Harga yang sesuai nilai layanan memperkuat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
7. Kompetensi karyawan dapat mengintervensi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kompetensi yang tinggi dari karyawan memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Setyaningrum. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta:CV. Andi Offset
- Aulia, M., & Hidayat, I. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. *Jurnal Ilmu*

- dan Riset Manajemen (JIRM), 6(5)
- Azhima Fajar Amalia, Veta Lidya Delimah Pasaribu (2022) pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien klinik jakarta dental Project. Jurnal Ilmiah Indonesia p-ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398
- Cahyani, G, Febby. 2016. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 5 No.3 Maret 2016
- Christ Windreis (2021) Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada RS Bina Kasih Pekanbaru Journal of Trends Economics and Accounting Research Vol 1, No 4, Juni 2021, pp 142–146
- Cut, Mutiawati., et. Al. , 2019, *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA
- Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV Alfabeta
- Donny Wirawan, Ngaliman, I Wayan Catra Yasa (2024) Pengaruh Kompetensi, Tarif Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT. Covanova Trans Services Batam. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Vol 24, No 2 (2024): Juli, 1951-1956
- Endah Zuraidah, Ernani Hadiyati, Umi Muawanah (2021) Pengaruh Harga, Penerapan e-resep dan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap kepuasan pasien, dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervenin. Jurnal Pendidikan, Sains dan Teknologi
- Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi.
- Gunadi, Adi Irawan, Sri Langgeng Ratnasari, Chablullah Wibisono (2015) kualitas pelayanan sebagai variabel intervening antara kompetensi pegawai dan budaya kerja terhadap kepuasan mitra di pelayanan terpadu satu pintu badan pengusahaan kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas batam. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis vol. 3, no. 1, 2015, 56-65 ISSN: 2337-7887
- Hermawati (2018) pengaruh kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada kantor UPT pendapatan wilayah makassar 01 selatan, provinsi sulawesi selatan. Jurnal Mirai Management Volume 3 No.1 2018
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Markx Pattiasina. (2011). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang Manado.
- Nagari dan Hilda berliana. 2015. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Pemerintah Daerah Terhadap

- Kualitas Laporan Keuangan Daerah. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. Diakses dari <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Pakurár M. et al. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4), 1–24. Diakses dari <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Pambudi, Ryllo Saka Pambudi (2021) Strategi Pemasaran dalam Marketplace Facebook. Strategi Pemasaran dalam Marketplace Facebook.
- Pertiwi, Dewi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Sleman: Deepublish.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- Tianing, V. N., & Siswahyudianto. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kelompok Tani. *Idarotuna : Journal of Administrative Science*, 3(1), 57–74. Diakses dari <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v3i1.28>
- Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*, PT.Rajagrafindo Persada, Jakarta-14240.
- Windasuri, Heria, H. S. & B. T. (2017). *Excellent Service The Secrets of Building a Service Organization*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yuana, D., & Wahyuati, A. (2018). Pengaruh Harga, Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(12). <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/237>.