

LAMPIRAN 1

Rancangan Kuisisioner

ANALISIS KOMPARASI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya)

Identitas Responden :

Nama lengkap :

Umur : 17-25 25-30 30-35 > 40

Penghasilan 1.000.000 - 2.000.000 / bulan

2.000.000 - 4.000.000 /bulan

4.000.000 - 6.000.000 /bulan

Jenis Pekerjaan : ajar yawan Sasta

Tingkat pendidikan : D P A

Petunjuk Pengisian :

Berilah Tanda centang (√) pada jawaban yang menurut anda tepat

Variabel Harga

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Harga yang ditawarkan Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya sesuai dengan manfaat produk atau jasa					
2	Harga yang di tawarkan Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya relatif terjangkau					
3	Harga yang di tawarkan Rumah sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya bisa bersaing dengan Rumah Sakit lain dengan akreditasi yang sama					
4	Harga yang di tawarkan Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara					

	Surabaya sesuai dengan manfaat yang didapatkan					
5	Harga yang di tawarkan Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya jelas dan dapat dimengerti					
6	Informasi harga yang di tawarkan rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya lengkap , benar dan jujur					
7	Harga yang ditawarkan Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya memenuhi harapan pasien					

Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Bangunan Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Terlihat Indah, rapi dan bersih					
2	Ruangan poli rawat jalan pada Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya memiliki peralatan yang lengkap					
3	Ruangan poli , Ruang tunggu , Ruang pendaftaran , lorong dan halaman dari Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dapat dikatakan baik atau memadai					
4	Tenaga Medis maupun Non Medis pada Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya berpenampilan rapi serta terampil dan terlatih dalam melayani pasien					
5	Dokter dan perawat pada Rumah Sakit Islam Ahmad yani /Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan aturan meminum obat					
6	Tenaga medis dan non medis pada Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya menerima dan melayani pasien dengan baik					

7	Dokter, Perawat dan tenaga non medis lain pada Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya bersifat meyakinkan, cekatan ,tepat dan menghargai dalam melayani pasien					
---	---	--	--	--	--	--

Citra Merek

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Lokasi Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Surabaya mudah di jangkau dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi					
2	Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya memiliki lahan parkir yang memadai sehingga memudahkan konsumen/pasien					
3	Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya memberikan kesan yang baik dalam pelayanan dan produk jasa kesehatan pada pasien sehingga menciptakan loyalitas konsumen /pasien					
4	Secara menyeluruh layanan jasa kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya baik					
5	Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dapat bersaing dengan Rumah Sakit lain yang kelas / akreditasinya sama					

6	Saya percaya bahwa Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya memberikan pelayanan yang terbaik					
7	Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya memiliki reputasi yang baik di mata konsumen / pasien					

Variabel Kepuasan pasien

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya sesuai dengan harapan pasien					
2	Saya puas dengan layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Ahmad yani Surabaya / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya kepada saya					
3	Saya puas dengan produk dan layanan yang di tawarkan Rumah Sakit Islam Ahmad yani Surabaya/ Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya					
4	Saya akan menceritakan kesan yang baik selama mendapatkan pelayanan kesehatan dari Rumah Sakit Islam Ahmad yani/ Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya					
5	Saya puas dengan Rumah Sakit Islam Ahmad yani Surabaya/ Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya					

6	Saya akan kembali menggunakan jasa Rumah Sakit Islam Ahmad yani / Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya apabila sedang membutuhkan layanan jasa kesehatan					
7	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat ke Rumah Sakit Islam Ahmad yani Surabaya/ Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya					

Lampiran 2**Tabulasi Data Rumah sakit Islam Ahmad Yani****Harga**

Tabulasi Data Rumah Sakit Islam Ahmad Yani									
HARGA									
Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL	RATA-RATA
No Responden									
1	2	2	3	4	5	5	4	25	3,57
2	3	3	3	4	5	4	4	26	3,71
3	3	2	2	4	4	4	4	23	3,29
4	4	4	3	3	4	4	5	27	3,86
5	4	3	4	5	4	3	2	25	3,57
6	4	3	4	4	4	5	4	28	4,00
7	4	4	5	4	3	4	5	29	4,14
8	5	4	4	4	4	4	3	28	4,00
9	4	4	5	3	4	3	4	27	3,86
10	4	4	5	4	4	4	3	28	4,00
11	4	4	5	4	5	4	5	31	4,43
12	4	4	4	3	5	4	2	26	3,71
13	3	4	5	3	4	4	5	28	4,00
14	4	5	4	4	4	4	3	28	4,00
15	4	4	3	4	4	3	5	27	3,86
16	4	4	5	3	4	3	5	28	4,00
17	4	3	3	5	3	4	4	26	3,71
18	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
19	5	3	4	4	4	4	5	29	4,14
20	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
21	3	3	5	4	4	4	4	27	3,86
22	4	4	5	4	4	4	4	29	4,14
23	4	4	5	4	4	4	4	29	4,14
24	4	5	3	5	4	4	4	29	4,14
25	4	4	4	3	4	5	5	29	4,14
26	3	5	3	4	4	5	5	29	4,14
27	3	4	5	4	4	4	5	29	4,14
28	3	3	4	5	4	5	5	29	4,14

9	3	4	5	4	4	4	3	27	3,86
10	3	5	4	5	4	4	4	29	4,14
11	4	4	4	4	5	5	5	31	4,43
12	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
13	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
14	4	5	4	4	4	4	4	29	4,14
15	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
16	4	4	5	4	4	4	4	29	4,14
17	3	5	5	5	4	4	4	30	4,29
18	4	4	5	4	4	4	4	29	4,14
19	4	4	4	5	5	5	4	31	4,43
20	4	4	4	4	4	4	5	29	4,14
21	3	5	5	4	4	4	4	29	4,14
22	2	3	4	4	4	4	4	25	3,57
23	4	4	5	5	5	4	5	32	4,57
24	4	3	4	5	4	4	4	28	4,00
25	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
26	4	3	4	5	5	3	4	28	4,00
27	4	4	4	4	4	4	3	27	3,86
28	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
29	4	4	3	4	4	4	4	27	3,86
30	3	4	4	4	4	4	4	27	3,86
31	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
32	4	4	5	5	5	5	3	31	4,43
33	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
34	4	3	4	4	4	5	4	28	4,00
35	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
36	3	4	4	5	5	4	4	29	4,14
37	4	4	4	4	4	5	4	29	4,14
38	4	5	5	5	4	4	4	31	4,43
39	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
40	3	4	4	4	4	4	3	26	3,71
41	3	4	4	4	4	3	5	27	3,86
42	5	4	4	5	4	4	4	30	4,29
43	4	3	3	3	4	5	5	27	3,86
44	4	5	5	5	5	4	3	31	4,43

45	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
46	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
47	5	5	4	4	4	4	4	30	4,29
48	4	5	5	5	4	4	4	31	4,43
49	3	4	4	5	4	5	4	29	4,14
50	5	4	4	4	4	4	3	28	4,00
Total								1437	205,29
Rata- rata									3,86

Citra merek

Citra Merek									
Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	Total	Rata- Rata
No Responden									
1	4	4	3	4	5	3	3	26	3,71
2	4	5	5	3	4	3	4	28	4,00
3	4	3	5	4	3	5	4	28	4,00
4	4	4	4	4	4	5	3	28	4,00
5	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
6	4	3	4	4	4	5	5	29	4,14
7	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86
8	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86
9	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
10	4	3	4	5	3	4	3	26	3,71
11	4	4	4	5	4	5	3	29	4,14
12	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
13	4	3	4	5	4	4	4	28	4,00
14	3	4	4	4	4	3	3	25	3,57
15	4	3	4	5	4	4	4	28	4,00
16	3	4	4	4	4	4	4	27	3,86
17	5	5	5	5	5	5	5	35	5,00
18	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
19	4	4	4	4	3	4	4	27	3,86
20	5	4	4	4	4	4	4	29	4,14
21	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
22	4	4	4	4	3	3	4	26	3,71
23	4	4	4	4	4	4	5	29	4,14

40	4	5	4	4	4	5	4	30	4,29
41	5	5	4	4	4	4	4	30	4,29
42	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
43	4	4	4	4	4	5	4	29	4,14
44	4	5	4	4	4	5	4	30	4,29
45	5	4	4	4	4	4	4	29	4,14
46	4	4	4	5	5	5	5	32	4,57
47	4	3	4	5	4	4	5	29	4,14
48	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
49	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
50	4	4	4	4	5	5	5	31	4,43
Total								1438	205,43
Rata - rata									4,11

Lampiran 3**Tabulasi Data Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya****Harga**

Harga									
Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	Total	rata-rata
No Responden									
1	4	3	4	4	4	4	4	27	3,86
2	4	4	4	4	4	5	4	29	4,14
3	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
4	4	5	5	5	4	3	3	29	4,14
5	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
6	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
7	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
8	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
9	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
10	4	5	4	5	4	5	4	31	4,43
11	4	4	4	4	5	5	4	30	4,29
12	4	4	5	5	5	4	5	32	4,57
13	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
14	4	5	5	5	5	5	5	34	4,86
15	4	5	5	5	5	5	5	34	4,86
16	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
17	4	4	4	5	4	5	4	30	4,29
18	4	5	5	4	5	4	5	32	4,57
19	4	4	4	4	4	5	4	29	4,14
20	4	5	4	4	4	4	5	30	4,29
21	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
22	4	5	5	4	5	4	5	32	4,57
23	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
24	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
25	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
26	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
27	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
28	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
29	4	5	4	4	4	4	4	29	4,14
30	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
31	3	3	3	3	4	4	4	24	3,43

32	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
33	4	4	4	4	3	4	4	27	3,86
34	4	3	3	3	3	3	3	22	3,14
35	3	3	3	3	3	4	4	23	3,29
36	3	4	3	4	3	4	3	24	3,43
37	4	4	4	4	4	5	4	29	4,14
38	3	4	4	3	4	3	4	25	3,57
39	4	3	4	4	4	4	3	26	3,71
40	4	4	4	4	4	5	3	28	4,00
41	3	3	3	3	3	3	4	22	3,14
42	4	4	4	3	3	3	4	25	3,57
43	4	5	4	4	3	4	5	29	4,14
44	3	4	4	4	4	4	4	27	3,86
45	4	4	4	4	4	5	4	29	4,14
46	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
47	4	4	4	4	4	3	3	26	3,71
48	4	3	5	3	3	5	4	27	3,86
49	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
50	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
Total								1401	200,14
rata - rata									4,00

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan									
Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	Total	Rata-Rata
No responden									
1	2	2	2	2	3	2	3	16	2,29
2	4	3	4	4	4	4	4	27	3,86
3	3	3	5	5	5	5	5	31	4,43
4	4	4	4	4	5	5	5	31	4,43
5	4	4	4	5	4	5	5	31	4,43
6	5	5	5	5	4	4	4	32	4,57
7	4	4	5	4	5	4	5	31	4,43
8	4	4	4	3	3	4	4	26	3,71
9	4	4	4	4	3	3	4	26	3,71
10	4	4	5	3	5	4	3	28	4,00

11	4	4	4	4	4	2	2	24	3,43
12	2	3	4	4	4	4	4	25	3,57
13	2	3	3	3	3	3	3	20	2,86
14	4	4	3	3	3	2	3	22	3,14
15	3	4	4	4	5	5	3	28	4,00
16	4	4	4	4	4	4	3	27	3,86
17	3	4	4	3	4	5	5	28	4,00
18	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
19	5	5	5	5	5	5	5	35	5,00
20	3	3	4	5	5	3	4	27	3,86
21	3	4	5	5	5	4	4	30	4,29
22	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
23	4	5	4	3	4	5	4	29	4,14
24	3	4	5	3	4	4	5	28	4,00
25	4	4	5	5	4	3	4	29	4,14
26	3	4	3	4	3	4	3	24	3,43
27	3	4	3	4	3	3	3	23	3,29
28	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
29	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
30	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
31	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
32	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
33	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
34	4	4	4	4	4	4	3	27	3,86
35	4	4	3	4	4	4	4	27	3,86
36	3	3	4	3	4	3	4	24	3,43
37	5	5	4	4	4	4	3	29	4,14
38	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
39	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
40	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
41	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
42	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
43	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
44	4	4	4	5	5	5	5	32	4,57
45	3	4	5	5	3	4	4	28	4,00
46	4	5	4	5	4	5	4	31	4,43
47	4	5	5	5	5	4	4	32	4,57

48	4	5	5	5	5	5	5	5	34	4,86
49	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
50	4	4	4	4	4	5	4		29	4,14
Total									1391	198,71
Rata – rata										3,97

Citra Merek

Citra merek										
Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	Total	Rata-rata	
No reponden										
1	2	2	2	2	2	2	3	15	2,14	
2	2	3	4	4	4	4	4	25	3,57	
3	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
4	3	4	4	4	4	4	4	27	3,86	
5	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
6	4	5	4	5	4	4	4	30	4,29	
7	4	5	4	5	4	4	4	30	4,29	
8	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14	
9	3	4	5	4	3	4	4	27	3,86	
10	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
11	3	4	5	3	2	3	5	25	3,57	
12	4	5	4	5	4	5	4	31	4,43	
13	2	3	2	3	2	3	2	17	2,43	
14	4	4	4	4	4	4	5	29	4,14	
15	3	4	4	4	5	5	5	30	4,29	
16	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
17	4	5	4	3	4	5	5	30	4,29	
18	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
19	4	5	4	5	4	5	4	31	4,43	
20	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
21	3	4	3	4	3	4	4	25	3,57	
22	4	5	4	4	4	4	3	28	4,00	
23	4	5	4	5	4	4	4	30	4,29	
24	4	5	5	4	4	4	4	30	4,29	
25	4	5	4	5	3	4	4	29	4,14	
26	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	

43	4	5	4	5	4	5	4	31	4,43
44	4	4	5	4	4	4	4	29	4,14
45	4	5	5	5	4	5	3	31	4,43
46	3	4	3	4	3	4	5	26	3,71
47	5	5	5	5	5	5	5	35	5,00
48	4	5	4	5	4	5	4	31	4,43
49	3	4	3	4	3	3	3	23	3,29
50	5	5	5	5	5	3	3	31	4,43
Total								1356	193,71
Rata - rata									3,87

Lampiran 4

Uji Validitas Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya

Variabel	Indikator	Nilai r tabel 0,05 / 5%	Nilai r hitung	Kriteria
Harga	X1.1	0,279	0,610	Valid
	X1.2	0,279	0,465	Valid
	X1.3	0,279	0,510	Valid
	X1.4	0,279	0,481	Valid
	X1.5	0,279	0,471	Valid
	X1.6	0,279	0,537	Valid
	X1.7	0,279	0,539	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,279	0,742	Valid
	X2.2	0,279	0,662	Valid
	X2.3	0,279	0,662	Valid
	X2.4	0,279	0,683	Valid
	X2.5	0,279	0,719	Valid
	X2.6	0,279	0,689	Valid
	X2.7	0,279	0,661	Valid
Citra Merek	X3.1	0,279	0,411	Valid
	X3.2	0,279	0,395	Valid
	X3.3	0,279	0,547	Valid
	X3.4	0,279	0,410	Valid
	X3.5	0,279	0,397	Valid
	X3.6	0,279	0,510	Valid
	X3.7	0,279	0,573	Valid
Kepuasan Pasien	X4.1	0,279	0,433	Valid
	X4.2	0,279	0,398	Valid
	X4.3	0,279	0,631	Valid
	X4.4	0,279	0,496	Valid
	X4.5	0,279	0,642	Valid
	X4.6	0,279	0,621	Valid
	X4.7	0,279	0,365	Valid

Validitas Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Variabel	Indikator	Nilai r tabel 0,05 / 5%	Nilai r hitung	Kriteria
Harga	X1.1	0,279	0,574	Valid
	X1.2	0,279	0,758	Valid
	X1.3	0,279	0,809	Valid
	X1.4	0,279	0,792	Valid
	X1.5	0,279	0,781	Valid
	X1.6	0,279	0,575	Valid
	X1.7	0,279	0,633	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,279	0,608	Valid
	X2.2	0,279	0,677	Valid
	X2.3	0,279	0,776	Valid
	X2.4	0,279	0,709	Valid
	X2.5	0,279	0,711	Valid
	X2.6	0,279	0,762	Valid
	X2.7	0,279	0,663	Valid
Citra Merek	X3.1	0,279	0,817	Valid
	X3.2	0,279	0,774	Valid
	X3.3	0,279	0,748	Valid
	X3.4	0,279	0,771	Valid
	X3.5	0,279	0,800	Valid
	X3.6	0,279	0,818	Valid
	X3.7	0,279	0,707	Valid
Kepuasan Pasien	X4.1	0,279	0,625	Valid
	X4.2	0,279	0,790	Valid
	X4.3	0,279	0,842	Valid
	X4.4	0,279	0,860	Valid
	X4.5	0,279	0,751	Valid
	X4.6	0,279	0,665	Valid
	X4.7	0,279	0,681	Valid

Lampiran 5

tabel uji beda (Independent sampel T test)

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Harga	Equal variances assumed	.768	.383	.447	98	.656	.220	.492	1.196	.756
	Equal variances not assumed			.447	97.877	.656	.220	.492	1.196	.756
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	.929	.338	2.263	98	.026	1.460	.645	.180	2.740
	Equal variances not assumed			2.263	97.930	.026	1.460	.645	.180	2.740

Citra Merek	Equal variances assumed	4.475	.037	.037	98	.970	.020	.539	1.049	1.089
	Equal variances not assumed			.037	73.468	.970	.020	.539	1.053	1.093
Kepuasan Pasien	Equal variances assumed	8.268	.005	3.291	98	.001	1.640	.498	.651	2.629
	Equal variances not assumed			3.291	74.452	.002	1.640	.498	.647	2.633

Lampiran 6

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG)
SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama : 1121700035 Anissa Muslimah
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
1	tahapan

Surabaya, 30/12/2021 10:05:40

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

(Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS)

Dosen Penguji,

(Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS)

LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama :1121700035 Anissa Muslimah
 Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	<p>Revisi utk Anissa Muslima dari bu Awin: Penulisan Abstrak diperbaiki menjadi 1 spasi, Tambahkan info daftar harga untuk berbagai fasilitas di kedua RS, Di bab 4 tambahkan tabel Hasil rekapan skor jawaban responden untuk masing-masing variabel untuk kedua RS dalam 1 tabel. Terakhir, perbaiki kuesiner yang di tujuan untuk pernyataan di ke dua RS</p>

Surabaya, 30/12/2021 19:11:16

Setuju telah direvisi,
 Dosen Punguji,



(DRA. AWIN MULYATI, MM)

Dosen Punguji,



(DRA. AWIN MULYATI, MM)



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama :1121700035 Anissa Muslimah
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Sesuai arahan saat ujian

Surabaya, 30/12/2021 10:05:40

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

(Drs. Agung Pujianto, MM)

Dosen Penguji,

(Drs. Agung Pujianto, MM)

ANALISIS KOMPARASI HARGA , KUALITAS PELAYAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN

by Anissa Muslimah 1121700035

Submission date: 17-Jan-2022 12:08PM (UTC+0700)

Submission ID: 1742818683

File name: FISIP_1121700035_ANISSA_mUSLIMAH.docx (113.66K)

Word count: 3167

Character count: 18624

**ANALISIS KOMPARASI HARGA , KUALITAS PELAYAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN**

**(Studi kasus Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Dan Rumah Sakit Bhayangkara
Surabaya)**

Anissa Muslimah

Program Studi Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Abstract

This study aims to determine whether there are differences in the effect of price, service quality and brand image on outpatient satisfaction at Ahmad Yani Islamic Hospital and Bhayangkara Hospital Surabaya. For the sampling technique using purposive sampling, the sample size used was 100 respondents, divided into two, 50 respondents from Ahmad Yani Islamic Hospital and 50 respondents from Bhayangkara Hospital Surabaya. Collecting data using an online questionnaire or google form, then the data is processed using SPSS software using the Validity Test and the Independent Sample T test.

The result of the analysis using the Independent Sample T test are : 1. There is no significant difference between the Price variables at Ahmad Yani Islamic Hospital Surabaya and Bhayangkara Hospital Surabaya with a value of (sig-t) $0.656 > 0.05$ meaning the hypothesis is rejected. 2. There is a significant difference between the Service Quality Variables at Ahmad Yani Islamic Hospital Surabaya and Bhayangkara Hospital Surabaya with a value of (sig-t) $0.026 < 0.05$ meaning that the hypothesis is accepted. 3. There is no significant difference from the Brand Image Variable at Ahmad Yani Islamic Hospital Surabaya and Bhayangkara Hospital Surabaya with a value of (sig-t) $0.970 > 0.05$ meaning that the hypothesis is rejected. 4. There is a significant difference from the Patient Satisfaction variable at Ahmad Yani Islamic Hospital Surabaya and Bhayangkara Surabaya with a value (sig-t) of $0.001 < 0.05$ meaning that the hypothesis is accepted.

Keywords : Price, Service Quality, Brand Image, outpatient satisfaction

PENDAHULUAN

Kesadaran masyarakat Indonesia akan pentingnya kesehatan dari waktu ke waktu terus meningkat, hal ini tentu menimbulkan dampak positif terhadap sektor kesehatan di Indonesia khususnya di kota Surabaya. Dampak positif tersebut ditandai dengan munculnya berbagai penyedia layanan jasa kesehatan mulai dari klinik hingga rumah sakit dari yang menengah ke bawah hingga menengah ke atas, sampai dengan titik tertentu akan menimbulkan persaingan dari para penyedia layanan jasa kesehatan sehingga selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dengan memperhatikan kepuasan pasien maka secara tidak langsung rumah sakit menjaga citranya di mata masyarakat, kemudian dengan mengevaluasi secara terus menerus dengan survey kepuasan pasien diikuti dengan perbaikan perbaikan dan pengelolaan yang benar maka dengan demikian sebuah rumah sakit memiliki daya saing yang tinggi agar dapat menjaga keberlangsungan hidup suatu rumah sakit. Dengan memperhatikan kepuasan pasien maka secara tidak langsung rumah sakit menjaga citranya di mata masyarakat, kemudian dengan mengevaluasi secara terus menerus dengan survey kepuasan pasien diikuti dengan perbaikan perbaikan dan pengelolaan yang benar maka dengan demikian sebuah rumah sakit memiliki daya saing yang tinggi agar dapat menjaga keberlangsungan hidup suatu rumah sakit.

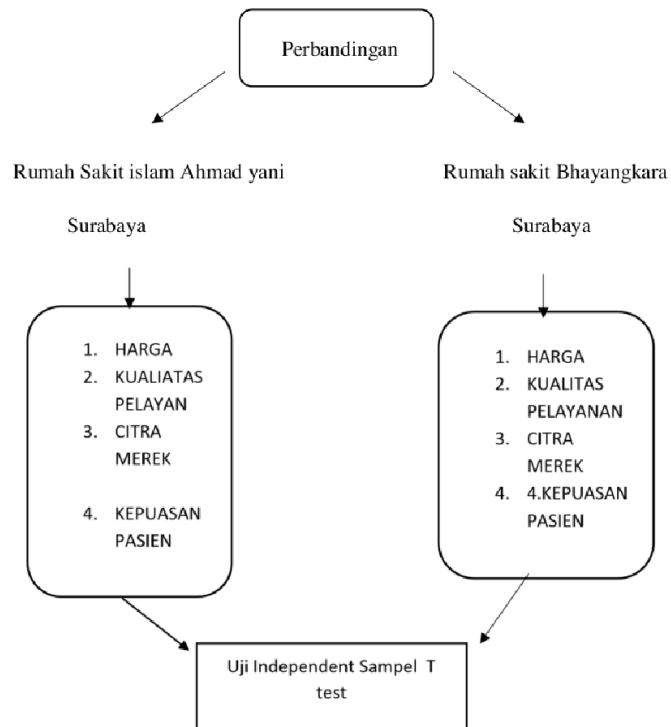
Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan membuat penelitian yang berjudul “ Analisis komparasi harga, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Islam ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya”

KERANGKA DASAR PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan tentang analisis komparasi antara dua rumah sakit yaitu Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya.

Gambar kerangka berfikir



Hipotesis penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Hipotesis Pertama :

H_{a1} : Ada perbedaan yang signifikan harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

H_{o1} : Tidak ada perbedaan yang signifikan harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Hipotesis kedua :

Ha₂ : Ada perbedaan yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Ho₂ : Tidak ada perbedaan yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Hipotesis ketiga :

Ha₃ : Ada perbedaan yang signifikan Citra Merek terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Ho₃ : Tidak ada perbedaan yang signifikan Citra merek terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Hipotesis keempat :

Ha₄ : Ada perbedaan yang signifikan Harga , Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Ho₄ : Tidak ada perbedaan yang signifikan Harga , Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan untuk pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Penelitian ini merupakan penelitian komparasi yaitu untuk mengetahui apakah ada perbedaan diantara dua obyek atau lebih. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui ada tau tidaknya perbedaan Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu orang yang pernah menggunakan jasa Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya yang mendaftar di pelayanan rawat jalan.

Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* jenis *sampling purposive* yaitu dengan pengambilan sampel secara acak berdasarkan kriteria. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus menurut rao purba (2006) :

$$n = \frac{Z^2}{4(\text{Moe})^2}$$

keterangan :

n : Jumlah sampel

Z : Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe : Margin Of Error atau kesalahan maksimal yang bisa di korelasi , disini di tetapkan 10% atau 0,1

Dengan tingkat keyakinan sebesar 95% atau Z = 1,96 dan Moe 10% mak jumlah sampel dapat di tentukan sebgai berikut :

$$N = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$N = \frac{3,8416^2}{0,4}$$

N= 96,04 dibulatkan 100 jadi sampel yang diambil yaitu sebesar 100 responden kemudian di bagi menjadi dua, 50 responden pada Rumah Sakit Islam Ahmad yani dan 50 Pada Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Pengukuran instrumen

Pemberian score pada butir-butir pernyataan dalam kuesioner penelitian ini menggunakan skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2005:107). Dengan skala ini variabel yang akan diukur di jabarkan menjadi indikator , kemudian menjadi pedoman menyusun pernyataan dalam kuisioner

Sangat Setuju	(SS)	5
Setuju	(S)	4
Netral	(N)	3
Tidak setuju	(TS)	2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	1

Sumber : Sugiyono (2005)

Instrumen penelitian

Instrumen atau alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari variabel penelitian .

Teknik Analisis Data

Analisis data yang di gunakan yaitu analisis kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan Uji Independent sample T test melalui Software SPSS

DEFINISI KONSEP DAN OPERASIONAL

Definisi Konsep

Harga (X1)

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atau dikeluarkan atas sebuah produk atau jasa (Henry Simamora, 2002 : 74).

Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut Suwithi dalam Anwar (2002:84) “ Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan” .

Citra Merek (X3)

Menurut Gonroons (2000), citra rumah sakit merupakan wujud nyata dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan melalui apa yang diperoleh pelanggan

sebagai hasil dari transaksi antara penyedia dan pengguna jasa serta bagaimana pelanggan memperoleh jasa tersebut.

Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya Kotler (2007)

Defini Operasional

Harga (X1)

- Kesesuaian harga dengan manfaat yang didapatkan
- Kesesuaian harga dengan kualitas produk / jasa
- Keterjangkauan harga
- Daya saing harga

(Kottler dan Armstrong, 2001: 439)

Kualitas Pelayanan (X2)

- Fisik
- Kehandalan
- Ketanggapan
- Jaminan
- Perhatian

(Tjiptono ,2011)

Citra Merek (X3)

- Letak strategis
- Tempat parkir
- Pelayanan Umum
- Reputasi
- Pelayanan Kesehatan
- Kesan yang baik
- Rekomendasi

(Engel,dkk, 1995: 249) dengan penyesuaian

Kepuasan Pasien (Y)

- Kesesuaian harga
- Persepsi Kinerja
- Penilaian Pelanggan

(Consuegra , 2007)

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

a. jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdiri dari 46 laki-laki dan 54 perempuan, dengan presentase 46% laki-laki dan 54% perempuan sehingga dapat disimpulkan pengunjung pada kedua rumah sakit lebih banyak perempuan

b.Usia.

Responden berdasarkan usia 17-25 tahun sebanyak 5 responden 25-30 tahun sebanyak 15 responden 30-35 tahun sebanyak 12 responden 35-40 tahun sebanyak 18 responden > 40 tahun 50 responden , jadi dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa kedua rumah sakit paling banyak berusia lebih dari 40 tahun

c.Pekerjaan

Berdasarkan Pekerjaan responden Pelajar sebesar 8 responden, Karyawan sebesar 42 responden dan buruh sebesar 50 responden jadi pengguna jasa kedua rumah sakit paling banyak berprofesi sebagai buruh

d. Penghasilan

Responden berdasarkan penghasilan pengguna jasa kedua rumah sakit dengan penghasilan 1.000.000 - 2000.000/ bulan sebanyak 55 responden, penghasilan 2.000.000 - 4.000.000 /bulan sebanyak 47 responden dan 4.000.000 - 6.000.000/bulan sebanyak 13 responden

e. Tingkat Pendidikan

Responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 52 responden , SMP sebanyak 18 responden dan SMA sebanyak 40 responden . Jadi dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa kedua rumah sakit lebih banyak perempuan dengan usia lebih dari 40 tahun yang bekerja sebagai buruh dengan tingkat penghasilan antara Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000 per bulan.

Rekapitulasi Jawaban Responden

Rumah Sakit Islam ahmad Yani

Harga (X1) : Nilai tertinggi indikator ke tujuh sebesar 4,14 yaitu “Harga yang di tawarkan memenuhi harapan pasien” (7) dan nilai terendah terdapat pada indikator ke satu dan dua yaitu 3,72 yaitu “Harga yang di tawarkan sesuai dengan manfaat produk atau jasa” (1) dan “ Harga yang di tawarkan Rumah Sakit Islam ahmad yani relatif terjangkau “(2).

Kualitas Pelayanan (X2) : Nilai tertinggi indikator ke empat sebesar 4,28 yaitu “Tenaga medis maupun non medis berpenampilan rapi serta terampil dan terlatih dalam melayani pasien” (4) nilai terendah terdapat pada indikator ke satu yaitu 3,78 yaitu “ Bangunan Rumah sakit Islam ahmad Yani terlihat indah, rapi dan bersih”(1).

Citra Merek (X3) : Nilai tertinggi indikator ke lima sebesar 4,06 yaitu “Rumah Sakit Islam ahmad yani Surabaya dapat bersaing dengan rumah sakit lain yang kelas/akreditasinya sama” (5) Dan nilai terendah terdapat pada indikator ke tujuh sebesar 3,88 yaitu “ Rumah sakit Islam ahmad yani memiliki reputasi yang baik di mata konsumen/pasien” (7)

Kepuasan Pasien (X4) : Nilai tertinggi indikator ke enam sebesar 4,18 yaitu “ saya akan kembali menggunakan jasa Rumah Sakit Islam ahmad yani apabila sedang membutuhkan layanan jasa kesehatan “ (6) dan nilai terendah terdapat pada indikator ke satu sebesar 4,01 yaitu “ Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Islam ahmad yani sesuai dengan harapan pasien” (1)

Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Harga (X1) : Nilai tertinggi indikator ke dua dan ke tiga sebesar 4,04 yaitu “ Harga yang di tawarkan Rumah Sakit Bhayangkara relatif terjangkau”(2) dan “ Harga yang di tawarkan Rumah Sakit Bhayangkara bisa bersaing dengan rumah sakit lain dengan kareditasi yang sama”(3), dan nilai terendah terdapat pada indikator ke satu yaitu 3,88 yaitu “ Harga yang di tawarkan Rumah Sakit Bhayangkara sesuai dengan manfaat produk atau jasa” (1).

Kualitas Pelayanan (X2) : Nilai tertinggi indikator ke tiga sebesar 4,08 yaitu “ Ruang poli, ruang tunggu , runag pendaftaran , lorong dan halaman pada Rumah sakit Bhayangkara dapat dikatakan baik atau memadai” (3) dan nilai terendah terdapat pada indikator ke satu yaitu 3,74. Yaitu “ Bangunan Rumah Sakit Bhayangkara terlihat indah, rapi dan bersih” (1).

Citra Merek (X3) : Nilai tertinggi indikator ke dua sebesar 4,16 yaitu “Rumah Sakit Bhayangkara memiliki lahan parkir yang memadai sehingga memudahkan pasien” (2) dan nilai terendah terdapat pada indikator ke satu yaitu 3,07 yaitu “ Lokasi Rumah sakit Bhayangkara mudah dijangkau” (1) .

Kepuasan Pasien (X4) : Nilai tertinggi indikator ke dua sebesar 4,06 Yaitu “ Saya puas dengan layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah sakit Bhayangkara pada saya” (2) dan nilai terendah terdapat pada indikator ke lima yaitu 3,72 yaitu “Saya puas dengan Rumah Sakit Bhayangkara “ (5).

Analisis Data

Uji Independent Sample t test

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Equal variances assumed		.768	.383	.447	98	.656	.220	.492	1.196	.756

Harga	Equal variances not assumed			.447	97.877	.656	.220	.492	1.196	.756
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	.929	.338	2.263	98	.026	1.460	.645	.180	2.740
	Equal variances not assumed			2.263	97.930	.026	1.460	.645	.180	2.740
Citra Merek	Equal variances assumed	4.475	.037	.037	98	.970	.020	.539	1.049	1.089
	Equal variances not assumed			.037	73.468	.970	.020	.539	1.053	1.093
Kepuasan Pasien	Equal variances assumed	8.268	.005	3.291	98	.001	1.640	.498	.651	2.629
	Equal variances not assumed			3.291	74.452	.002	1.640	.498	.647	2.633

Uji kesamaan varian

1. Uji hipotesis kesamaan varian pada variabel Harga dan Kualitas Pelayanan

Ho : Tidak ada perbedaan varian yang signifikan antara Harga dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Ha : Ada perbedaan varian yang signifikan antara Harga dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Hasil Uji Varian diketahui tingkat signifikansi variabel Harga dan Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai signifikansi diatas 0,05 dengan demikian maka dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan varian diantara dua variabel tersebut.

2. Uji hipotesis kesamaan varian pada variabel Citra merek dan Kepuasan Pasien

Ho : Tidak Ada perbedaan varian yang signifikan antara Citra Merek dan Kepuasan Pasien

Ha : Ada perbedaan varian yang signifikan antara Citra Merek dan Kepuasan Pasien

Hasil Uji Varian diketahui tingkat signifikansi variabel Citra Merek dan Kepuasan Pasien menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05 jadi dapat jadi disimpulkan bahwa ke dua variabel tersebut memiliki perbedaan varian sehingga uji bedanya menggunakan nilai Equal Variances not assumed.

Pembahasan

Pembahasan Uji Beda

1. Analisis uji beda terhadap variabel Harga (X1)

berdasarkan tabel diatas ditemukan tidak ada perbedaan yang signifikan variabel Harga terhadap Kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan Variabel harga dengan nilai (Sig-t) 0.656 berada diatas level signifikan yang digunakan ($\alpha = 0,05$). Sehingga hipotesis menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan variabel Harga terhadap Kepuasan pasien rawat jalan antara Rumah sakit Islam Ahmad yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya yang berarti bahwa hipotesis di tolak.

2. Analisis uji beda terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Berdasarkan tabel diatas ditemukan perbedaan yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini ditunjukkan dengan Variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai (Sig-t) 0.026 berada dibawah level signifikan yang digunakan ($\alpha = 0,05$). Sehingga hipotesis menyatakan ada perbedaan yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan antara Rumah sakit Islam Ahmad yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya yang berarti bahwa hipotesis di

terima

3. Analisis uji beda terhadap variabel Citra Merek (X3)

Berdasarkan tabel diatas ditemukan tidak ada perbedaan variabel Citra Merek terhadap Kepuasan Pasien . Hal ini ditunjukkan dengan variabel Citra Merek dengan nilai (Sig-t) 0.970 berada diatas level signifikan yang digunakan ($\alpha = 0,05$). Sehingga hipotesis menyatakan tidak ada perbedaan signifikan variabel Citra Merek terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan antara Rumah sakit Islam Ahmad yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya yang berarti bahwa hipotesis ditolak

4. Analisis uji beda terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan diatas ditemukan perbedaan variabel Kepuasan Pasien antara Rumah Sakit Islam ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya . Hal ini ditunjukkan dengan variabel Kepuasan Pasien dengan nilai (Sig-t) 0.001 berada dibawah level signifikan yang digunakan ($\alpha = 0,05$). Sehingga hipotesis menyatakan ada perbedaan yang signifikan variabel Kepuasan Pasien rawat jalan pada Rumah sakit Islam Ahmad yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya yang berarti bahwa hipotesis di terima.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa data dan pembahasan yang telah di paparkan oleh peneliti tentang analisis komparasi Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra merek Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Dan Rumah Sakit Bhayangkara maka dapat di tarik kesimpulan bahwa :

1. Tidak ada perbedaan harga terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Islam dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya artinya tidak ada perbedaan yang signifikan harga pada kedua rumah sakit ini , sesuai dengan fasilitas dan manfaat yang di dapatkan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien , jika harga yang di tentukan terjangkau serta sesuai dengan manfaat yang di dapatkan maka akan berpengaruh positif pada tingkat kepuasan pasien
2. Pada kualitas pelayanan di temukan perbedaan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Islam dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya , bila kualitas pelayanan

dapat memenuhi atau bahkan dapat melebihi harapan pasien maka pasien akan puas dan dapat dikatakan baik.

3. Pada citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya, artinya citra pada kedua rumah sakit ini tidak berbeda terlalu jauh, bahkan sama baiknya di mata masyarakat.
4. Berdasarkan hasil uji Harga, Kualitas pelayanan dan Citra merek pada rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara menunjukkan bahwa Rumah Sakit Islam Ahmad Yani memiliki nilai yang unggul dibandingkan dengan Rumah Sakit Bhayangkara. Perbedaan ini berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien yaitu semakin unggul rumah sakit dalam bersaing maka rumah sakit tersebut akan lebih mendapatkan peluang untuk mencapai target yang di inginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fithria, Risha fillah dan Umi Solikhawati. 2014. “Perbandingan Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Pasien Bpjs Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah Dan Swasta Kota Semarang”
- Ghozali, Imam. 2009. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Vol. 100-125.”
- Kadek ari Dwi Divayana Gede bayu Rahanatha. 2018. “ Studi Kmparasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bpr.Mertha Sedana Dan Bpr Mas Giri Wangi “
- Manurung, Arifin Wiratama. 2016. “ Perkembangan Rumah Sakit Umum Daerah Dolok sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan 1960-2015 “
- Mudiantono, fajar fauzan. 2015. “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Minat Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kost Sekitar Tembalang Dalam Empat Wilayah“
- Nugraha, Pradipta Fadhli dan Nadya Karina Moeliono. 2019. “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Baleendah Bandung Jawa Barat Dan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Jawa Barat”

Nurkholiq, Syahdat. 2011. "Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pengguna Kartu Askes Di Pelayanan Dokter Keluarga PT Askes"

Ramadahni, Fakhra Fildzah. 2020. " Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)" "

Sari, Erika Kartika dan Agung Pujianto dan Ayun Maduwinarti. 2020. " Analisis Komparatif Tingkat Harga Dan Varian Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Minuman Tong Tji Dan Amk Surabaya)" "

Sofiana, Maya dan Rita Wahyuni dan Endang Supriyadi. 2020. " Studi Komparasi Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baaru Jakarta Pusat "

Sugiyono. 2012. metode penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung : Tarsito.

Sugiyono. 2005. " Metode Penelitian Administratif. Alfa Beta. Bandung"

Sugiyono.2016. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : alfabeta

Zahra, Ratika R dan Nofha Rina. 2018. "Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop May Outifit Di Kota Bandung"

Zulfiyah, Hikmiyatul dan Agung Pujianto dan Ute Ch.nasution .2020. " Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan , Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Ayam Nelongso Dan Ayam Bakar Wong Solo)" "

Zulganef. 2006. " Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya Menggunakan AMOS 5. Bandung : pustaka"

ANALISIS KOMPARASI HARGA , KUALITAS PELAYAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN

ORIGINALITY REPORT

12%	6%	5%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	4%
2	jurnal.mitrahusada.ac.id Internet Source	2%
3	repositori.usu.ac.id Internet Source	2%
4	eprints.undip.ac.id Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	2%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%