

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Total Life Clinic, sebuah fasilitas layanan kesehatan swasta yang berlokasi di Jalan Bogowonto No. 16, Darmo, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur. Klinik ini dikenal sebagai pusat layanan kesehatan terpadu yang mengusung konsep *one-stop service*, khususnya dalam bidang kesehatan ibu dan anak. Dengan mengedepankan pendekatan yang holistik dan teknologi medis yang mutakhir, Total Life Clinic hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat perkotaan akan layanan kesehatan yang berkualitas, nyaman, dan terintegrasi.

Objek penelitian ini adalah Total Life Clinic, sebuah pusat layanan kesehatan swasta di Jalan Bogowonto No. 16, Darmo, Wonokromo, Surabaya. Klinik ini menerapkan konsep layanan terpadu (*one-stop service*) dengan pendekatan holistik dan dukungan teknologi medis mutakhir untuk meningkatkan kualitas layanan ibu dan anak. Total Life Clinic memiliki berbagai departemen unggulan, termasuk Kebidanan & Ginekologi yang dilengkapi dengan layanan pemeriksaan kehamilan, USG 4 dimensi, dan skrining prenatal; departemen Pediatrik yang menawarkan vaksinasi dan konsultasi tumbuh kembang, serta unit Dental dengan dokter spesialis gigi berpengalaman yang memberikan layanan pemeriksaan dan perawatan gigi.

Dari sisi sumber daya manusia, Total Life Clinic didukung oleh jajaran tenaga medis yang kompeten, termasuk dokter spesialis kandungan (Sp.OG), spesialis anak (Sp.A), dokter gigi umum dan spesialis, perawat, fisioterapis, serta terapis spa bersertifikat. Tenaga medis yang bertugas tidak hanya mengutamakan profesionalitas dan akurasi dalam pelayanan, tetapi juga mengedepankan pendekatan personal dan empatik terhadap setiap pasien. Kehadiran tim medis yang terampil dan fasilitas modern menjadikan klinik ini salah satu pilihan utama di Surabaya bagi masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan berkualitas.

Dalam industri layanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas dan keberhasilan pelayanan. Beberapa faktor yang diyakini memengaruhi kepuasan pasien di Total Life Clinic antara lain kualitas pelayanan, persepsi terhadap harga, dan fasilitas yang disediakan. Kualitas pelayanan mencakup aspek kecepatan, keramahan, dan ketepatan diagnosis; persepsi harga menyangkut kesesuaian antara biaya dengan manfaat yang dirasakan pasien; sementara fasilitas berkaitan dengan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, dan kelengkapan sarana medis.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, dilakukan uji validitas terhadap semua pertanyaan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment. Uji ini bertujuan untuk melihat apakah setiap pertanyaan sudah mewakili konsep yang diteliti. Proses analisis dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 25.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 3	0,004	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 9	0,003	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 10	0,002	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 4.1 menunjukkan hasil uji validitas untuk 10 pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), di mana seluruh butir memiliki nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05, berkisar antara 0,000 hingga 0,004. Hal ini berarti $\text{Sig.} < \alpha$ (0,05), sehingga semua pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan. Validitas ini memastikan bahwa setiap item mampu merepresentasikan aspek-aspek penting dari Kualitas Pelayanan, sehingga data yang diperoleh dari kuesioner dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Harga

Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 4.2 menyajikan hasil uji validitas untuk 8 butir pernyataan pada variabel persepsi harga (X2). Seluruh item menunjukkan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Dengan demikian, seluruh pernyataan memenuhi kriteria $\text{Sig} < 0,05$ dan dinyatakan valid.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Fasilitas

Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 5	0,018	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 6	0,011	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 7	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 8	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 4.3 menampilkan hasil uji validitas untuk 10 butir pernyataan pada variabel Fasilitas (X3). Berdasarkan tabel, seluruh butir memiliki nilai signifikansi (Sig.) yang lebih kecil dari 0,05, berkisar antara 0,000 hingga 0,018, sehingga memenuhi kriteria $\text{Sig.} < \alpha (0,05)$. Dengan demikian, semua pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur variabel Fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item mampu merepresentasikan aspek-aspek penting dari fasilitas kerja, sehingga data yang diperoleh dari kuesioner dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai persepsi responden terhadap ketersediaan dan kualitas fasilitas di lingkungan kerja.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien

Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 4.4 menyajikan hasil uji validitas terhadap 12 item pernyataan pada variabel Kepuasan Pasien (Y). Seluruh butir menunjukkan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari nilai alpha 0,05.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas dilakukan, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas instrumen untuk variabel X1, X2, X3, dan Y. Uji ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS versi 25. Hasilnya kemudian dianalisis berdasarkan interpretasi nilai koefisien dan ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Simpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,624	0,6000 – 0,7999	Tinggi
Persepsi Harga (X2)	0,775	0,6000 – 0,7999	Tinggi
Fasilitas (X3)	0,616	0,6000 – 0,7999	Tinggi
Kepuasan Pasien (Y)	0,872	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.5, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Harga (X2), Fasilitas (X3), dan Kepuasan Pasien (Y), memiliki nilai Cronbach's Alpha yang

berada pada kisaran 0,616 hingga 0,872. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas memiliki reliabilitas tinggi (Alpha antara 0,6000 – 0,7999), sedangkan variabel Kepuasan Pasien memiliki reliabilitas sangat tinggi (Alpha 0,872, berada di rentang 0,8000 – 1,0000). Dengan demikian, instrumen yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dinyatakan konsisten dan andal, sehingga dapat dipercaya untuk menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

4.3 Deskripsi Karakteristik Responden

Pada subbagian ini, peneliti menyajikan deskripsi karakteristik responden yang menjadi sumber data dalam penelitian ini. Responden terdiri dari pasien Total Life Clinic Surabaya. Klinik ini merupakan pusat layanan kesehatan terpadu yang fokus pada perawatan ibu dan anak serta berbagai layanan medis lainnya. Deskripsi karakteristik ini mencakup aspek demografis penting, seperti jenis kelamin dan usia, pekerjaan, dan frekuensi berkunjung yang disajikan dalam tabel-tabel berikut.

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	9	10,71%
Perempuan	75	89,29%
Jumlah	84	100%

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari 84 responden, mayoritas yaitu 75 orang atau 89,29% adalah perempuan. Sedangkan responden laki-laki hanya 9 orang atau sekitar 10,71%. Data ini menggambarkan bahwa pasien di Total Life Clinic Surabaya yang ikut dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan.

Selanjutnya, peneliti menyajikan gambaran karakteristik responden berdasarkan rentang usia, yang dirangkum dalam Tabel 4.2 berikut. Informasi ini penting untuk mengetahui distribusi usia pasien yang menggunakan layanan di Total Life Clinic Surabaya. Dengan memahami profil usia responden, penelitian dapat lebih tepat dalam menganalisis bagaimana faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien dari berbagai kelompok usia. Data ini juga membantu memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai latar belakang demografis responden dalam

konteks penelitian.

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
$\leq$ 25 tahun	6	71,43%
25 – 30 tahun	20	23,81%
31 – 40 tahun	54	64,29%
>40 tahun	4	4,76%
Jumlah	84	100%

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 4.7 menunjukkan distribusi usia responden dari Total Life Clinic Surabaya. Mayoritas pasien berada di rentang usia 31–40 tahun, yaitu sebanyak 54 orang (64,29%). Kemudian, ada 20 responden (23,81%) yang berusia 25–30 tahun, 6 responden (7,14%) berusia di bawah 25 tahun, dan 4 responden (4,76%) berusia lebih dari 40 tahun. Data ini menggambarkan bahwa pasien yang menggunakan layanan klinik didominasi oleh kelompok usia dewasa muda hingga paruh baya.

Selain berdasarkan jenis kelamin dan usia, karakteristik demografis responden juga dilihat dari pekerjaan. Detail mengenai jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
ASN	21	25%
Karyawan Swasta	42	50%
Wiraswasta	18	21,43%
Lainnya	3	3,57%
Jumlah	84	100%

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 4.8 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan mereka. Dari 84 responden, sebagian besar adalah karyawan swasta sebanyak 42 orang atau 50%. Selanjutnya, ada 21 responden (25%) yang berstatus sebagai ASN, 18 orang (21,43%) bekerja sebagai wiraswasta, dan 3 orang (3,57%) bekerja di bidang lain. Data ini membantu menggambarkan latar belakang pekerjaan pasien

yang menggunakan layanan di Total Life Clinic Surabaya.

Aspek terakhir dari karakteristik demografis responden yang dikaji adalah frekuensi kunjungan. Informasi ini penting untuk menggambarkan tingkat keterlibatan responden dalam konteks penelitian, karena semakin sering seseorang berkunjung, kemungkinan besar mereka memiliki pengalaman yang lebih luas dan pemahaman yang lebih dalam terhadap objek penelitian. Rincian mengenai frekuensi kunjungan responden dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Jumlah	Persentase
1 – 3 kali	35	41,67%
> 3 kali	49	58.33%
Jumlah	84	100%

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 4.9 menunjukkan frekuensi kunjungan responden ke Total Life Clinic Surabaya. Sebanyak 49 orang atau 58,33% responden berkunjung lebih dari 3 kali, sementara 35 orang atau 41,67% berkunjung antara 1 sampai 3 kali. Data ini menggambarkan bahwa mayoritas pasien memiliki pengalaman berulang dalam menggunakan layanan klinik.

4.4 Deskripsi Hasil Jawaban Responden

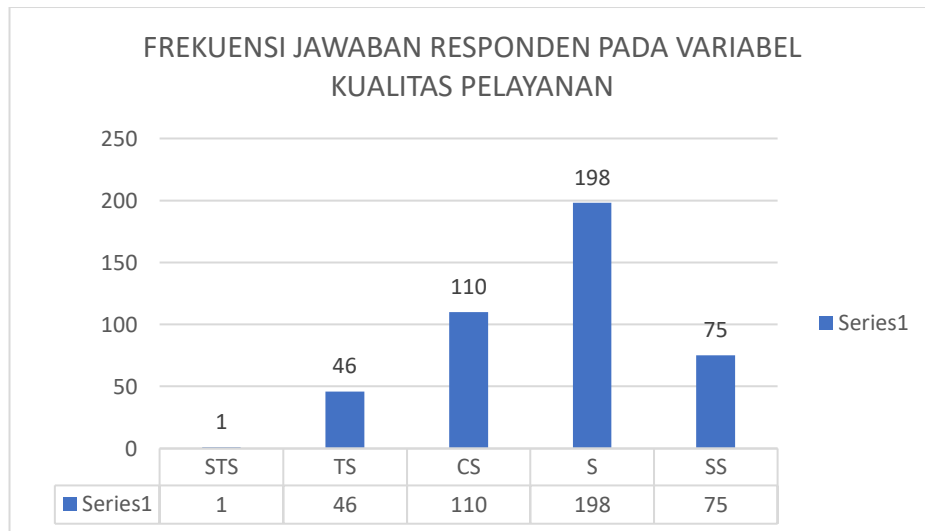
Hasil jawaban kuesioner tentang Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), Fasilitas (X3), dan Kepuasan Pasien (Y) dari 109 responden pasien Total Life Clinic Surabaya dikelompokkan menggunakan skala Likert dengan lima pilihan, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Ringkasan persepsi responden untuk setiap variabel dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Mean	Jawaban									
			SS		S		CS		TS		STS	
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)					
Keandalan (<i>Reliability</i>)												
1	Petugas klinik memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan.	3,45	12	14,29	27	32,14	31	36,90	14	16,67	-	-

2	Saya menerima pelayanan secara konsisten dan tanpa kesalahan.	3,94	20	23,81	42	50	19	22,62	3	3,57	-	-
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)												
3	Petugas klinik cepat merespons keluhan atau pertanyaan saya.	3,98	22	26,19	39	46,43	22	26,19	1	1,19	-	-
4	Saya merasa dilayani dengan sigap tanpa harus menunggu terlalu lama.	3,62	15	17,86	35	41,67	21	25	13	15,48	-	-
Jaminan (<i>Assurance</i>)												
5	Petugas klinik bersikap sopan dan profesional saat memberikan layanan.	4,05	27	32,14	37	44,05	17	20,23	3	3,57	-	-
6	Saya merasa aman dan percaya terhadap kompetensi tenaga medis di klinik ini.	3,52	14	16,67	30	35,71	26	30,95	14	16,67	-	-
Empati (<i>Empathy</i>)												
7	Staf klinik memberikan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan saya.	3,62	18	21,43	30	35,71	22	26,19	14	16,67	-	-
8	Saya merasa diperlakukan secara ramah dan penuh kepedulian oleh petugas klinik	4,21	34	40,48	37	44,05	10	11,90	3	3,57	-	-
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)												
9	Fasilitas dan ruangan di klinik ini bersih dan tertata dengan baik.	4,01	25	29,76	39	56,43	16	19,05	4	4,76	-	-
10	Petugas klinik berpakaian rapi dan menggunakan atribut yang sesuai.	4,11	32	38,05	36	42,86	10	11,90	5	5,95	1	1,19

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025



Gambar 4.1 Grafik Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah tahun 2025

Tabel 4.10 menunjukkan hasil jawaban responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X1) di Total Life Clinic Surabaya, yang diukur melalui beberapa indikator utama seperti Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Secara umum, nilai rata-rata (mean) untuk setiap pernyataan berkisar antara 3,44 hingga 4,21, yang menunjukkan tingkat kepuasan responden berada pada kategori cukup baik hingga sangat baik. Indikator dengan skor tertinggi adalah keramahan dan kepedulian petugas klinik (mean 4,21), serta penampilan petugas (mean 4,11), menandakan bahwa aspek empati dan bukti fisik menjadi kekuatan dalam pelayanan. Sementara itu, aspek keandalan memiliki skor terendah, terutama terkait konsistensi pelayanan tanpa kesalahan (mean 3,44), yang mengindikasikan adanya ruang perbaikan pada ketepatan dan konsistensi layanan. Responden mayoritas memberikan jawaban setuju hingga sangat setuju pada pernyataan-pernyataan tersebut, meskipun terdapat sebagian kecil yang kurang puas, khususnya pada aspek kecepatan tanggapan dan konsistensi layanan. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan klinik sudah cukup baik namun tetap membutuhkan perhatian khusus untuk menjaga dan meningkatkan keandalan layanan.

Grafik 4.1 di atas menunjukkan frekuensi jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan dengan lima kategori skala: STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), CS (Cukup Setuju), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju). Dari grafik terlihat bahwa mayoritas responden memberikan jawaban pada kategori "Setuju" dengan frekuensi tertinggi sebanyak 198, diikuti oleh kategori "Cukup Setuju" sebanyak 110 dan

"Sangat Setuju" sebanyak 75. Sedangkan jawaban pada kategori "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju" relatif lebih sedikit, yaitu 46 dan 1.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan di Total Life Clinic Surabaya cukup baik hingga sangat baik. Responden cenderung memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diberikan, dengan sedikit yang memberikan penilaian negatif. Grafik ini menggambarkan kualitas pelayanan yang diterima terhadap tingkat kepuasan pasien.

Nilai rata-rata pada setiap pernyataan dalam indikator variabel Kualitas Pelayanan dihitung dengan rumus:

$$\text{Rata-rata} = (\text{Total Skor Responden}) / (\text{Jumlah Responden})$$

Hasil nilai rata-rata tersebut kemudian dikategorikan berdasarkan interval sebagai berikut:

- 1) Sangat Kurang (1,00 – 1,80)
- 2) Kurang (1,81 – 2,60)
- 3) Cukup (2,61 – 3,40)
- 4) Baik (3,41 – 4,20)
- 5) Sangat Baik (4,21 – 5,00)

Tabel 4.11 Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Rata-rata	Kategori
1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,69	Baik
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,80	Baik
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,79	Baik
4	Empati (<i>Empathy</i>)	3,92	Baik
5	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	4,06	Baik

Sumber: Data diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, seluruh indikator Kualitas Pelayanan di Total Life Clinic Surabaya berada dalam kategori "Baik". Indikator dengan nilai tertinggi adalah Bukti Fisik (Tangibles) dengan rata-rata 4,06, yang menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai kebersihan fasilitas dan penampilan petugas. Disusul oleh Empati (3,92), Daya Tanggap (3,80), dan Jaminan (3,79), yang menunjukkan bahwa petugas klinik cukup sigap, sopan, serta mampu memberikan rasa aman kepada pasien. Sementara itu, Keandalan (Reliability) memiliki rata-rata terendah yaitu 3,69, meskipun tetap tergolong baik, tetapi menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan masih dapat ditingkatkan.

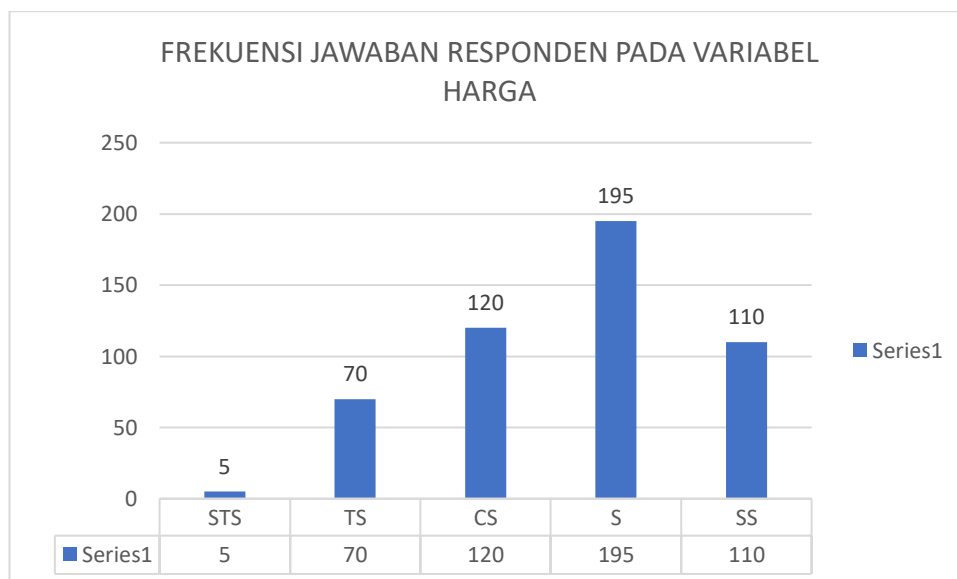
Meskipun seluruh indikator Kualitas Pelayanan berada pada kategori "Baik", terdapat beberapa aspek yang masih memiliki potensi untuk ditingkatkan, khususnya pada indikator Keandalan (Reliability) yang memiliki nilai rata-rata paling rendah (3,69). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah sesuai prosedur, konsistensi dan ketepatan dalam pemberian layanan masih perlu diperbaiki. Di sisi lain, Empati (3,92) dan Bukti Fisik (4,06) menunjukkan performa tertinggi, mencerminkan perhatian, keramahan, serta kualitas lingkungan fisik klinik yang sangat diapresiasi oleh pasien. Oleh karena itu, fokus perbaikan dapat diarahkan pada penguatan keandalan layanan, seperti memastikan prosedur dijalankan secara konsisten dan mengurangi potensi kesalahan, sehingga keseluruhan persepsi terhadap kualitas pelayanan dapat meningkat secara merata di semua aspek.

Tabel 4.12 Hasil Jawaban Responden Tentang Variabel Persepsi Harga

No	Pernyataan	Mean	Jawaban									
			SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)					
Kewajaran Harga (<i>Price Fairness</i>)												
1	Harga layanan di Total Life Clinic Surabaya menurut saya sudah adil dan sesuai dengan kualitas yang diberikan.	3,38	10	11,90	30	35,71	26	30,95	18	19,15	-	-
2	Saya merasa harga yang saya bayar di Total Life Clinic Surabaya masuk akal dibandingkan dengan klinik lain.	3,89	19	22,62	43	51,19	16	19,04	6	7,14	-	-
Keterjangkauan Harga (<i>Price Affordability</i>)												

3	Biaya pelayanan di Total Life Clinic Surabaya sesuai dengan kemampuan finansial saya.	4,02	11	13,09	31	36,90	26	30,95	16	19,04	-	-
4	Saya merasa harga yang ditetapkan Total Life Clinic Surabaya tidak memberatkan saya secara ekonomi.	3,57	12	14,29	29	34,52	26	30,95	17	20,23	-	-
Harga sebagai Representasi Kualitas (<i>Price-Quality Relationship</i>)												
5	Harga yang saya bayar di Total Life Clinic Surabaya mencerminkan mutu layanan yang saya terima.	3,92	29	34,52	33	39,39	15	17,86	7	8,33	-	-
6	Semakin tinggi harga layanan di Total Life Clinic Surabaya, semakin baik pula kualitas pelayanannya menurut saya.	3,50	11	13,09	33	39,29	27	32,14	13	15,48	-	-
Transparansi Harga (<i>Price Transparency</i>)												
7	Informasi mengenai harga layanan di Total Life Clinic Surabaya disampaikan dengan jelas sebelum saya menerima pelayanan.	3,83	17	20,24	42	50	19	22,62	6	7,14	-	-
8	Saya mudah memahami rincian biaya yang harus saya bayar di Total Life Clinic Surabaya.	3,65	24	28,57	22	26,19	26	30,95	9	10,71	3	3,57

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025



Gambar 4.2 Grafik Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Persepsi Harga

Tabel 4.12 menyajikan hasil jawaban responden terkait variabel Persepsi Harga (X2) di Total Life Clinic Surabaya, yang dibagi ke dalam empat indikator: kewajaran harga, keterjangkauan harga, harga sebagai representasi kualitas, dan transparansi harga. Nilai rata-rata (mean) untuk setiap pernyataan menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai harga di klinik ini cukup adil, terjangkau, dan mencerminkan kualitas layanan yang diterima. Indikator keterjangkauan harga (pernyataan 3 dan 4) memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 4,02 dan 3,57, menandakan pasien merasa harga sesuai dengan kemampuan finansial mereka dan tidak memberatkan secara ekonomi. Sementara itu, transparansi harga juga dinilai baik dengan nilai mean di atas 3,6, menunjukkan informasi harga cukup jelas dan mudah dipahami. Namun, pada beberapa pernyataan seperti kewajaran harga (pernyataan 1) dan hubungan harga dengan kualitas (pernyataan 6), terdapat respons yang lebih beragam, mencerminkan adanya perbedaan persepsi di antara pasien mengenai harga dan kualitas layanan. Secara keseluruhan, persepsi harga pasien terhadap layanan di Total Life Clinic Surabaya cenderung positif dengan nilai mean berkisar antara 3,38 hingga 4,02.

Grafik di atas menunjukkan frekuensi jawaban responden pada variabel Harga dengan lima kategori skala: STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), CS (Cukup Setuju), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju). Dari grafik terlihat bahwa mayoritas responden memberikan jawaban pada kategori "Setuju" dengan frekuensi tertinggi sebanyak 195, diikuti oleh kategori "Cukup Setuju" sebanyak 120 dan "Sangat Setuju" sebanyak 110. Sedangkan jawaban pada kategori "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju" relatif lebih sedikit, yaitu 70 dan 5. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap harga, dengan kecenderungan setuju hingga sangat setuju.

Grafik tersebut memperlihatkan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel Harga. Tampak bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori "Setuju" sebanyak 195 orang, diikuti oleh "Cukup Setuju" dengan 120 orang, dan "Sangat Setuju" sebanyak 110 orang. Sebaliknya, kategori "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju" memiliki frekuensi yang jauh lebih rendah, yaitu 70 dan 5 orang. Ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden

memiliki pandangan positif terhadap harga yang ditetapkan, dengan kecenderungan setuju hingga sangat setuju terhadap pernyataan terkait harga.

Berikut disajikan Tabel 4.13 yang berisi distribusi skor rata-rata dari indikator dalam variabel persepsi harga:

Tabel 4.13 Distribusi Persepsi Harga berdasarkan Indikator

No.	Indikator Harga	Rata-rata	Kategori
1	Kewajaran Harga (<i>Price Fairness</i>)	3,64	Baik
2	Keterjangkauan Harga (<i>Price Affordability</i>)	3,80	Baik
3	Harga sebagai Representasi Kualitas (<i>Price-Quality Relationship</i>)	3,71	Baik
4	Transparansi Harga (<i>Price Transparency</i>)	3,74	Baik

Sumber: Data diolah tahun 2025

Tabel 4.13 menunjukkan distribusi persepsi harga berdasarkan empat indikator utama. Hasilnya, seluruh indikator memiliki nilai rata-rata di atas 3,5 dan berada dalam kategori "Baik", yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aspek harga di Total Life Clinic Surabaya. Indikator Keterjangkauan Harga memperoleh nilai rata-rata tertinggi (3,80), mengindikasikan bahwa pasien merasa harga layanan sesuai dengan kemampuan finansial mereka. Disusul oleh Transparansi Harga (3,74), Harga sebagai Representasi Kualitas (3,71), dan Kewajaran Harga (3,64), yang semuanya juga menunjukkan persepsi positif. Secara keseluruhan, pasien menilai harga layanan klinik ini cukup adil, terjangkau, jelas, dan mencerminkan kualitas layanan yang diterima.

Berdasarkan hasil analisis data dari Tabel 4.12, Tabel 4.13, dan distribusi frekuensi jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa persepsi harga pasien terhadap layanan di Total Life Clinic Surabaya berada dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata pada masing-masing indikator persepsi harga yang

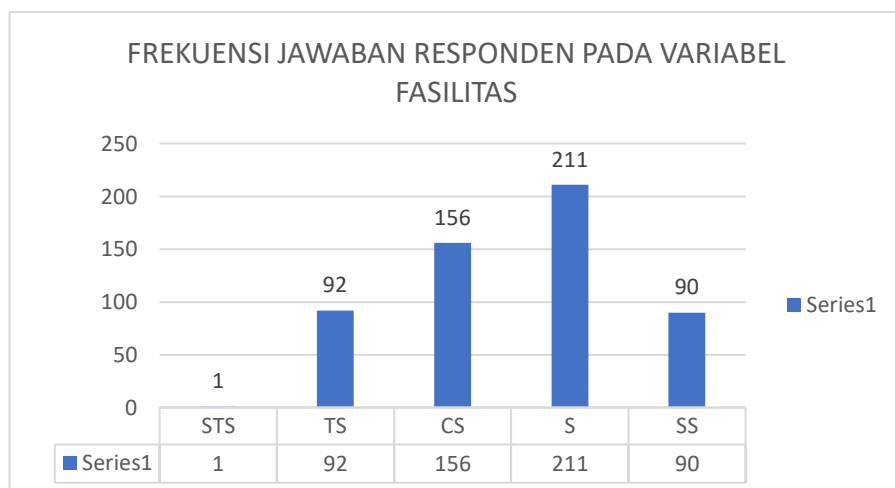
seluruhnya berada di atas angka 3,5. Indikator keterjangkauan harga memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,80, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa harga layanan yang diberikan sesuai dengan kemampuan finansial mereka. Disusul oleh indikator transparansi harga (3,74), harga sebagai representasi kualitas (3,71), dan kewajaran harga (3,64), yang seluruhnya juga menunjukkan bahwa pasien menilai harga layanan klinik ini cukup jelas, wajar, dan mencerminkan mutu pelayanan. Selain itu, grafik distribusi frekuensi menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju" terhadap pernyataan-pernyataan terkait harga, dengan jumlah yang jauh lebih tinggi dibandingkan kategori "Tidak Setuju" atau "Sangat Tidak Setuju". Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum pasien memiliki persepsi yang positif terhadap harga layanan di Total Life Clinic Surabaya, baik dari aspek keadilan, keterjangkauan, transparansi, maupun kualitas yang dirasakan.

Tabel 4.14 Hasil Jawaban Responden Tentang Variabel Fasilitas

No	Pernyataan	Mean	Jawaban									
			SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
Ketersediaan fasilitas fisik yang memadai												
1	Saya merasa fasilitas fisik di Total Life Clinic sudah cukup memadai untuk mendukung pelayanan kesehatan yang saya terima.	3,95	14	16,67	51	60,71	14	16,67	5	5,95	-	-
2	Fasilitas fisik yang tersedia di klinik memudahkan saya dalam menjalani proses pemeriksaan dan pengobatan.	3,51	9	10,71	33	39,29	30	35,71	12	14,29	-	-
Kebersihan dan kerapian fasilitas												
3	Saya merasa fasilitas di klinik selalu dalam kondisi bersih dan rapi saat saya berkunjung.	4,15	14	16,67	45	53,57	21	25	4	47,62	-	-
4	Kebersihan area pelayanan membuat saya merasa nyaman selama berada di Total Life Clinic.	3,46	8	9,52	29	34,52	25	29,76	21	25	1	1,19
Kenyamanan lingkungan pelayanan												

5	Lingkungan di Total Life Clinic terasa nyaman dan mendukung proses pengobatan saya.	3,75	8	9,52	29	34,52	25	29,76	21	25	1	1,19
6	Suasana di klinik membuat saya betah dan tidak merasa terburu-buru saat menunggu pelayanan.	3,76	18	21,42	42	50	18	21,43	6	71,43	-	-
Kelengkapan peralatan dan teknologi												
7	Peralatan medis yang digunakan di Total Life Clinic lengkap dan modern.	3,39	9	10,71	29	34,52	28	33,33	17	20,24	1	1,19
8	Teknologi yang digunakan di klinik membantu proses pelayanan kesehatan menjadi lebih cepat dan akurat.	3,31	10	11,90	28	33,33	26	30,95	20	23,81	-	-
Aksesibilitas dan kemudahan penggunaan fasilitas												
9	Saya mudah mengakses semua fasilitas yang disediakan di Total Life Clinic.	3,44	12	14,29	29	34,52	27	32,14	16	19,04	-	-
10	Penggunaan fasilitas di klinik sangat praktis dan tidak menyulitkan pasien.	3,80	19	22,62	35	41,67	24	28,57	6	7,14	-	-

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025



Gambar 4.3 Grafik Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Fasilitas

Sumber: Data diolah tahun 2025

Tabel 4.14 di atas menunjukkan hasil jawaban responden terhadap variabel fasilitas di Total Life Clinic, bahwa secara umum pasien memberikan penilaian

yang baik dengan rata-rata skor berkisar antara 3,31 hingga 4,15. Aspek kebersihan dan kerapian fasilitas mendapatkan skor tertinggi, menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai kebersihan lingkungan klinik yang membuat mereka merasa nyaman. Kenyamanan lingkungan dan kemudahan penggunaan fasilitas juga dinilai positif, dengan pasien merasa betah dan tidak kesulitan dalam mengakses layanan yang disediakan. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, terutama terkait kelengkapan peralatan medis dan teknologi yang digunakan, yang memperoleh skor terendah. Hal ini mencerminkan harapan pasien agar fasilitas klinik terus berkembang, terutama dalam hal teknologi dan peralatan medis, guna meningkatkan efektivitas layanan.

Tabel 4.14 menunjukkan hasil jawaban responden terhadap variabel Fasilitas (X3) yang terdiri dari lima indikator, yaitu ketersediaan fasilitas fisik yang memadai, kebersihan dan kerapian fasilitas, kenyamanan lingkungan pelayanan, kelengkapan peralatan dan teknologi, serta aksesibilitas dan kemudahan penggunaan fasilitas. Secara umum, seluruh pernyataan memperoleh nilai rata-rata (mean) di atas 3,30, yang menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap fasilitas di Total Life Clinic berada dalam kategori baik. Skor tertinggi terdapat pada indikator kebersihan dan kerapian fasilitas dengan nilai mean mencapai 4,15, menandakan bahwa pasien sangat menghargai kebersihan yang dijaga oleh klinik. Sementara itu, indikator kelengkapan peralatan dan teknologi mencatatkan nilai terendah dengan mean 3,31, yang menunjukkan bahwa pasien mengharapkan peningkatan pada aspek teknologi dan alat medis yang digunakan. Hasil ini memberikan informasi penting bagi pihak klinik untuk terus meningkatkan dan memodernisasi fasilitas guna mendukung pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Grafik di atas menunjukkan frekuensi jawaban responden pada variabel Fasilitas dengan lima kategori skala: STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), CS (Cukup Setuju), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju). Dari grafik terlihat bahwa mayoritas responden memberikan jawaban pada kategori "Setuju" dengan frekuensi tertinggi sebanyak 211, diikuti oleh kategori "Cukup Setuju" sebanyak 156 dan "Sangat Setuju" sebanyak 90. Sedangkan jawaban pada kategori "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju" relatif lebih sedikit, yaitu 92 dan 1. Hal ini

menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang positif terhadap fasilitas yang tersedia, dengan tingkat kepuasan dari cukup setuju hingga sangat setuju.

Grafik tersebut memperlihatkan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel Fasilitas. Tampak bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori "Setuju" sebanyak 211 orang, diikuti oleh "Cukup Setuju" dengan 156 orang, dan "Sangat Setuju" sebanyak 90 orang. Sebaliknya, kategori "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju" memiliki frekuensi yang jauh lebih rendah, yaitu 92 dan 1 orang. Ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa fasilitas yang disediakan cukup memadai hingga sangat memadai.

Tabel 4.15 Distribusi Fasilitas berdasarkan Indikator

No	Indikator Fasilitas	Rata-rata	Kategori
1	Ketersediaan fasilitas fisik yang memadai	3,73	Baik
2	Kebersihan dan kerapian fasilitas	3,80	Baik
3	Kenyamanan lingkungan pelayanan	3,76	Baik
4	Kelengkapan peralatan dan teknologi	3,35	Cukup
5	Aksesibilitas dan kemudahan penggunaan fasilitas	3,62	Baik

Sumber: Data diolah tahun 2025

Tabel distribusi fasilitas di Total Life Clinic menunjukkan bahwa sebagian besar indikator fasilitas mendapat penilaian dalam kategori “Baik” dari responden. Indikator kebersihan dan kerapian fasilitas memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 3,80, yang mencerminkan bahwa pasien merasa lingkungan klinik selalu bersih dan rapi sehingga mendukung kenyamanan selama berkunjung. Indikator kenyamanan lingkungan pelayanan (3,76) dan ketersediaan fasilitas fisik yang memadai (3,73) juga menunjukkan penilaian positif, menandakan bahwa suasana dan fasilitas yang disediakan cukup mendukung proses pengobatan dan membuat pasien merasa nyaman.

Namun, indikator kelengkapan peralatan dan teknologi memperoleh nilai terendah, yaitu 3,35, yang masih dalam kategori “Cukup”. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun peralatan medis di klinik sudah dianggap memadai, masih ada ruang untuk peningkatan terutama pada aspek teknologi yang digunakan untuk mempercepat dan memperbaiki kualitas pelayanan. Aksesibilitas dan kemudahan penggunaan fasilitas (3,62) juga masuk kategori baik, menunjukkan bahwa pasien merasa cukup mudah dalam mengakses dan menggunakan fasilitas yang disediakan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas di Total Life Clinic sudah memenuhi harapan pasien, namun peningkatan di beberapa aspek teknologi dapat meningkatkan kepuasan lebih lanjut.

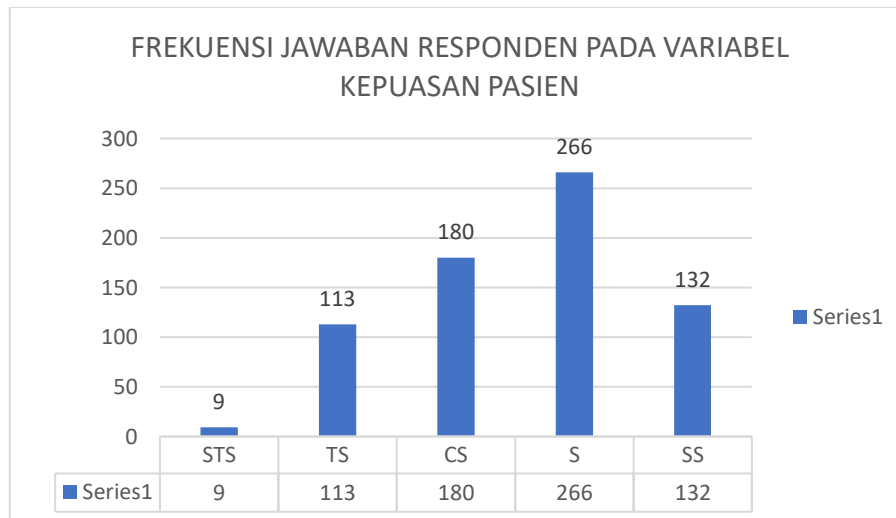
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap fasilitas yang disediakan oleh Total Life Clinic. Sebagian besar indikator fasilitas, seperti kebersihan, kerapian, kenyamanan lingkungan, serta ketersediaan fasilitas fisik, berada dalam kategori “Baik,” yang menunjukkan bahwa fasilitas klinik sudah cukup mendukung proses pelayanan kesehatan dan memberikan kenyamanan bagi pasien. Namun, terdapat ruang untuk perbaikan terutama pada aspek kelengkapan peralatan dan teknologi, yang masih mendapatkan nilai dalam kategori “Cukup.” Hal ini menandakan bahwa meskipun fasilitas klinik sudah memadai, peningkatan teknologi dan peralatan medis dapat menjadi fokus pengembangan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Tabel 4.16 Hasil Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	Mean	Jawaban									
			SS (5)		S (4)		CS (3)		TS (2)		STS (1)	
Ketepatan Waktu Pelayanan												
1	Pelayanan di Total Life Clinic diberikan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang dijanjikan.	3,92	15	17,86	52	61,90	12	14,29	5	5,95	-	-
2	Saya merasa waktu tunggu untuk mendapatkan layanan di klinik ini sudah sesuai dan tidak terlalu lama.	3,46	14	16,67	29	34,52	23	27,38	18	21,43	-	-
Kualitas Komunikasi Tenaga Kesehatan												
3	Tenaga kesehatan di klinik menjelaskan	4,01	22	26,19	42	50	19	22,62	1	1,19	-	-

	prosedur dan pengobatan dengan jelas dan mudah dimengerti.												
4	Saya merasa tenaga kesehatan mendengarkan keluhan saya dengan baik dan memberikan jawaban yang memuaskan.	3,58	14	16,67	35	41,67	21	25	14`	16,67	-	-	
Sikap dan Keramahan Petugas													
5	Petugas di Total Life Clinic bersikap ramah dan sopan selama memberikan pelayanan.	4,05	26	30,95	39	46,43	16	19,05	3	3,71	-	-	
6	Saya merasa diperlakukan dengan baik dan penuh perhatian oleh seluruh staf klinik.	3,48	13	15,48	32	38,09	23	27,38	14	16,67	2	2,38	
Kenyamanan Fasilitas													
7	Fasilitas yang tersedia di klinik membuat saya merasa nyaman selama proses perawatan.	3,57	17	20,24	29	35,52	23	27,38	15	17,86	-	-	
8	Lingkungan klinik bersih dan tertata sehingga menciptakan suasana yang menyenangkan bagi pasien.	4,21	36	42,86	34	40,48	10	11,90	4	4,76	-	-	
Ketersediaan dan Kemudahan Memperoleh Layanan													
9	Layanan yang saya butuhkan selalu tersedia saat saya datang ke Total Life Clinic.	3,49	15	17,86	26	30,95	28	33,33	15	17,86	-	-	
10	Proses mendapatkan layanan di klinik ini mudah dan tidak memakan waktu lama.	4,00	22	26,19	44	52,38	15	17,86	2	2,38	1	1,19	
Kepuasan terhadap Hasil Layanan													
11	Saya puas dengan hasil pengobatan atau perawatan yang saya terima di Total Life Clinic.	4,13	31	36,90	36	42,86	14	16,67	3	3,57	-	-	
12	Layanan yang diberikan telah memenuhi harapan saya sebagai pasien.	4,19	37	44,05	31	36,90	12	14,29	3	3,57	1	1,19	

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025



Gambar 4.4 Grafik Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pasien

Sumber: Data diolah tahun 2025

Tabel 4.16 menunjukkan hasil jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Pasien di Total Life Clinic, yang terdiri dari enam indikator utama. Secara umum, rata-rata nilai pada masing-masing indikator menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Indikator Kepuasan terhadap Hasil Layanan mencatat skor tertinggi, terutama pada pernyataan “Layanan yang diberikan telah memenuhi harapan saya” (mean 4,19), yang menandakan bahwa layanan klinik secara keseluruhan sesuai dengan ekspektasi pasien. Selain itu, Kualitas Komunikasi Tenaga Kesehatan juga memperoleh skor tinggi (mean 4,01), menandakan bahwa tenaga medis mampu memberikan penjelasan yang jelas dan memadai.

Sementara itu, indikator Ketepatan Waktu Pelayanan dan Sikap serta Keramahan Petugas juga mendapat respons positif (masing-masing mean di atas 3,9), menunjukkan bahwa pelayanan relatif tepat waktu dan petugas bersikap ramah. Namun, beberapa aspek masih menunjukkan ruang perbaikan, seperti Ketersediaan dan Kemudahan Memperoleh Layanan (mean sekitar 3,49) dan Kenyamanan Fasilitas (mean 3,47), yang menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa akses dan kenyamanan fasilitas belum maksimal. Meskipun demikian, keseluruhan tanggapan responden mencerminkan tingkat kepuasan yang baik terhadap layanan klinik.

Berdasarkan grafik frekuensi jawaban responden pada variabel kepuasan pasien (gambar 4.4), terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian

positif terhadap pelayanan yang diterima. Responden yang memilih kategori Setuju (S) sebanyak 266 orang dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 132 orang, menunjukkan bahwa sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sementara itu, sebanyak 180 responden menyatakan Cukup Setuju (CS), yang mengindikasikan bahwa meskipun puas, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Jumlah responden yang memberikan penilaian Tidak Setuju (TS) sebanyak 113 orang dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 9 orang, merupakan kelompok minoritas dalam distribusi jawaban.

Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tergolong tinggi. Dominasi kategori Setuju dan Sangat Setuju menandakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan sebagian besar pasien. Namun demikian, adanya responden yang memberikan penilaian netral hingga negatif perlu menjadi perhatian manajemen untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan guna menjamin konsistensi dalam pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Dengan demikian, data dari grafik ini memberikan gambaran umum bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa kinerja tenaga pelayanan di lingkungan tersebut telah memenuhi ekspektasi sebagian besar pasien. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah responden yang menunjukkan ketidakpuasan, yang menjadi sinyal perlunya evaluasi berkelanjutan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk terus memantau dan meningkatkan mutu pelayanan secara konsisten, agar kualitas kinerja tetap terjaga dan kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

Tabel 4.17 Distribusi Kepuasan Pasien berdasarkan Indikator

No.	Indikator Kepuasan Pasien	Rata-rata	Kategori
1	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,69	Baik
2	Kualitas Komunikasi Tenaga Kesehatan	3,80	Baik
3	Sikap dan Keramahan Petugas	3,76	Baik
4	Kenyamanan Fasilitas	3,84	Baik

5	Ketersediaan dan Kemudahan Memperoleh Layanan	3,75	Baik
6	Kepuasan terhadap Hasil Layanan	4,16	Baik

Sumber: Data diolah tahun 2025

Tabel 4.17 menunjukkan hasil distribusi rata-rata jawaban responden terhadap indikator-indikator dalam variabel Kepuasan Pasien di Total Life Clinic. Secara umum, seluruh indikator berada dalam kategori “Baik”, kecuali satu indikator yang masuk kategori “Sangat Baik”, yaitu *Kepuasan terhadap Hasil Layanan* dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,16. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap hasil pengobatan atau perawatan yang mereka terima dan merasa bahwa layanan telah memenuhi harapan mereka sebagai pasien.

Sementara itu, indikator lain seperti *Kualitas Komunikasi Tenaga Kesehatan* (3,80), *Kenyamanan Fasilitas* (3,84), dan *Sikap serta Keramahan Petugas* (3,76) juga memperoleh nilai tinggi dalam kategori “Baik”, mencerminkan pelayanan yang komunikatif, nyaman, dan bersahabat. Indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah *Ketepatan Waktu Pelayanan* (3,69), yang meskipun tetap tergolong baik, menunjukkan masih adanya ruang perbaikan terkait efisiensi waktu tunggu dan ketepatan jadwal layanan. Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien di klinik tergolong tinggi, namun peningkatan kualitas waktu pelayanan dapat lebih mendorong kepuasan yang optimal.

Secara keseluruhan, hasil analisis terhadap indikator Kepuasan Pasien di Total Life Clinic menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah berada pada tingkat yang baik, dengan mayoritas indikator memperoleh skor di atas rata-rata. Hal ini mencerminkan bahwa pasien merasakan pelayanan yang cukup memuaskan, baik dari segi komunikasi tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, hingga sikap dan keramahan petugas. Terlebih lagi, indikator Kepuasan terhadap Hasil Layanan berada dalam kategori "Sangat Baik", menandakan bahwa layanan klinik mampu memenuhi bahkan melebihi ekspektasi pasien.

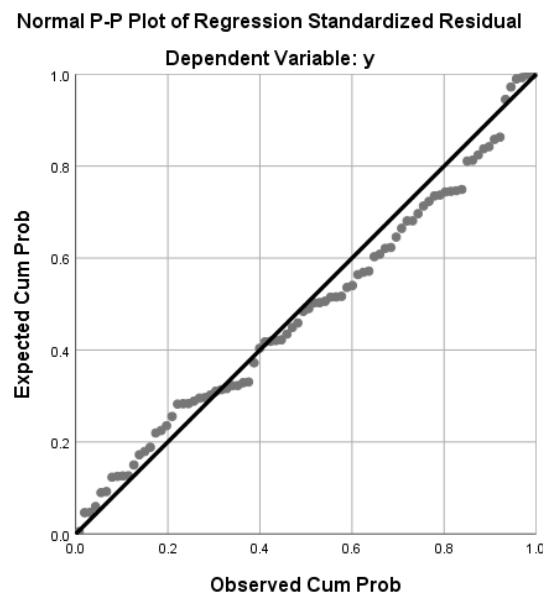
Namun demikian, beberapa aspek seperti Ketepatan Waktu Pelayanan masih

memiliki ruang untuk ditingkatkan. Oleh karena itu, evaluasi rutin dan peningkatan berkelanjutan perlu terus dilakukan oleh pihak klinik untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memperkuat efisiensi layanan serta mempertahankan standar tinggi pada indikator-indikator lainnya, klinik dapat meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

4.5 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

4.5.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan SPSS 25 dengan metode *Normality Probability Plot* dan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Pada plot terlihat bahwa data mengikuti garis diagonal, yang artinya distribusinya hampir normal. Selain itu, nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih dari 0,05, yang menegaskan bahwa data berdistribusi normal. Oleh karena itu, asumsi normalitas terpenuhi sehingga data bisa dianalisis menggunakan metode parametrik.



Gambar 4.5 Normal P-P Plot (*Probability-Probability Plot*)

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Gambar tersebut menunjukkan Normal P-P Plot dari residual terstandarisasi pada variabel Kepuasan Pasien. Grafik ini digunakan untuk menguji asumsi normalitas dalam analisis regresi. Titik-titik pada grafik sebagian besar mengikuti garis diagonal, yang menunjukkan bahwa residual menyebar secara mendekati

normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi dan model regresi layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*

Kolmogorov-Smirnov Z	0,092
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,074

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 4.18 di atas menjelaskan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh melalui uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar 0,092, yang mana nilai ini lebih besar dari batas kritis 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat bukti yang cukup untuk menolak hipotesis nol, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data residual berdistribusi normal. Dengan kata lain, hasil uji ini mengonfirmasi bahwa asumsi normalitas dalam analisis regresi terpenuhi, sehingga model regresi yang digunakan valid dan hasil analisis dapat dipercaya untuk pengambilan keputusan lebih lanjut.

4.5.2 Hasil Uji Linieritas

Sebelum analisis regresi dilakukan, perlu dilakukan uji linearitas untuk memastikan hubungan antara variabel bebas dan terikat bersifat linear. Uji ini bertujuan mengetahui apakah ada hubungan linear yang signifikan antara masing-masing variabel X (X1, X2, X3) dengan Y. Pengujian dilakukan melalui *Test for Linearity* di SPSS dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig.	Alpha	Simpulan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pasien (Y)	0,547	0,05	<i>Sig. > alpha</i>	Linear
Persepsi Harga (X2) dan Kepuasan Pasien (Y)	0,264	0,05	<i>Sig. > alpha</i>	Linear
Fasilitas (X3) dan Kepuasan Pasien (Y)	0,820	0,05	<i>Sig. > alpha</i>	Linear

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 4.19 menunjukkan hasil uji linearitas antara variabel bebas dan variabel terikat. Berdasarkan nilai signifikansi masing-masing variabel ($X_1 = 0,547$; $X_2 = 0,264$; $X_3 = 0,820$), semuanya lebih besar dari nilai alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien bersifat linear, sehingga memenuhi asumsi linearitas dalam analisis regresi.

4.5.3 Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas variabel Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Fasilitas dan Kepuasan Pasien adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Kualitas Pelayanan	0,664	1,506
Persepsi Harga	0,533	1,878
Fasilitas	0,577	1,732

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 4.20 menunjukkan hasil uji multikolinearitas untuk variabel independen dalam penelitian. Nilai tolerance seluruh variabel berada di atas 0,1 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) di bawah 10, yaitu berkisar antara 1,506 hingga 1,878. Ini berarti tidak terdapat gejala multikolinearitas di antara variabel Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas, sehingga ketiganya layak digunakan dalam analisis regresi selanjutnya.

4.5.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai indikatornya yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Persepsi Harga (X_2), Fasilitas (X_3) dan Kepuasan Pasien (Y). Pengujian regresi linear berganda tersebut dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25. Hasil pengujian regresi linear berganda tersebut sebagai berikut:

Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	-6,084	4,571	
Kualitas Pelayanan	0,287	0,128	0,174
1 Persepsi Harga	0,665	0,133	0,435

Fasilitas	0,582	0,138	0,353
-----------	-------	-------	-------

Sumber: Hasil olah data, 2025

Tabel 4.21 menunjukkan hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan menggunakan program SPSS. Nilai konstanta (intersep) dalam model regresi adalah sebesar -6,008, dengan koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,287, variabel Persepsi Harga (X2) sebesar 0,665, dan variabel Fasilitas (X3) sebesar 0,582. Berdasarkan hasil ini, maka persamaan regresi linear berganda yang terbentuk adalah:

$$Y = -6,008 + 0,287X1 + 0,665X2 + 0,582X3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta (-6,008)

b1 = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (0,287)

b2 = Koefisien regresi Persepsi Harga (0,665)

b3 = Koefisien regresi Fasilitas (0,582)

e = error (residual)

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan:

1. Konstanta sebesar **-6,008** berarti bahwa jika seluruh variabel independen bernilai nol, maka nilai kepuasan pasien diperkirakan -6,008 (Ghozali (2018) menjelaskan bahwa nilai konstanta dalam persamaan regresi dapat bernilai negatif, positif, atau nol, tergantung pada pergeseran garis regresi. Nilai konstanta tidak selalu memiliki makna praktis, terutama jika kondisi di mana semua variabel independen bernilai nol tidak mungkin terjadi dalam dunia nyata).
2. Koefisien regresi **0,287** menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,287, dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Koefisien 0,665 pada variabel persepsi harga berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan dalam persepsi harga akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,665.

4. Koefisien **0,582** pada fasilitas mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas fasilitas akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,582.

Secara keseluruhan, ketiga variabel independen berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien, dengan Persepsi Harga (X2) memiliki pengaruh paling kuat, disusul Fasilitas (X3) dan Kualitas Pelayanan (X1). Ini menunjukkan bahwa ketiganya berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien secara signifikan di lingkungan pelayanan yang diteliti.

4.5.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi R (*R-square*)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan proporsi variabilitas dalam variabel dependen (Kepuasan Pasien) yang dapat dijelaskan oleh model regresi dengan variabel independen yang ada (Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Fasilitas dengan variabel terikat Kepuasan Pasien).

Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi R

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,824	0,678	0,666

Sumber: Hasil olah data, 2025

Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R) menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,678, yang berarti bahwa 67,8% variabel Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas dalam model regresi ini. Sementara itu, sisanya sebesar 32,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,666 menunjukkan penyesuaian nilai R Square terhadap jumlah variabel dalam model, yang tetap menunjukkan kekuatan hubungan yang tinggi dan relevan antara variabel-variabel yang diteliti.

4.6 Hasil Uji Hipotesis

4.6.1 Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk melihat apakah masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji ini ditampilkan pada data berikut.

Tabel 4.23 Hasil Uji t

Variabel	t	Sig.
----------	---	------

<i>(Constant)</i>	-1,314	0,192
Kualitas Pelayanan	2,240	0,028
Persepsi Harga	5,002	0,000
Fasilitas	4,224	0,000

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Regresi, berikut adalah penjelasan hasil uji *t* terhadap pengaruh masing-masing variabel independen terhadap Kepuasan Pasien pada Total Life Clinic Surabaya:

1. Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil uji menunjukkan nilai *t hitung* sebesar 2,240 dengan tingkat signifikansi 0,028. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Total Life Clinic Surabaya. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan akan berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kepuasan pasien.

2. Persepsi Harga (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi, variabel persepsi harga memiliki nilai *t hitung* sebesar 5,002 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat hasil analisis deskriptif sebelumnya, yang menunjukkan bahwa pasien menilai harga layanan di Total Life Clinic Surabaya cukup adil, terjangkau, dan sesuai dengan kualitas yang diterima.

3. Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Fasilitas menunjukkan nilai *t hitung* sebesar 4,224 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Fasilitas juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Ini berarti bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

4.6.2 Hasil Uji F

Untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, digunakan uji F (uji simultan). Uji ini bertujuan untuk menilai apakah variabel Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Harga (X2), dan Fasilitas (X3) secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap

Kepuasan Pasien di Total Life Clinic Surabaya. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F-hitung dan F-tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Kriteria pengambilan keputusannya adalah: jika F-hitung lebih besar dari F-tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model regresi berpengaruh secara signifikan secara bersama-sama. Sebaliknya, jika F-hitung lebih kecil atau sama dengan F-tabel, maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada pengaruh signifikan secara simultan.

Tabel 4.24 Hasil Uji F

Model		F	S
1	Regression	56,526	0,000b
	Residual		
	Total		

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.24, diperoleh nilai F-hitung sebesar 56,256 dengan signifikansi 0,000, yang jauh lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa model regresi yang melibatkan variabel Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Total Life Clinic. Artinya, ketiga variabel tersebut secara simultan mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada kepuasan pasien, sehingga model regresi ini layak dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan maupun pembuatan kebijakan.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya. Berdasarkan tanggapan responden, secara umum kualitas pelayanan berada dalam kategori “Baik”. Namun demikian, terdapat beberapa indikator yang perlu mendapat perhatian khusus untuk ditingkatkan kualitasnya.

Indikator yang dinilai paling lemah oleh responden adalah aspek keandalan, khususnya terkait konsistensi layanan dan kesesuaian dengan prosedur yang dijanjikan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian pasien masih merasa pelayanan yang diterima belum selalu berjalan secara konsisten atau tepat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap pelaksanaan standar operasional pelayanan agar pasien merasa yakin bahwa pelayanan diberikan secara benar dan

sesuai prosedur dalam setiap kunjungan. Sebaliknya, indikator dengan penilaian tertinggi berasal dari dimensi bukti fisik dan empati. Pasien merasa puas terhadap kebersihan fasilitas, penataan ruang, serta penampilan petugas yang rapi dan profesional. Selain itu, keramahan dan kepedulian petugas juga menjadi nilai tambah yang memperkuat kepercayaan dan kenyamanan pasien saat mendapatkan layanan.

Meskipun secara keseluruhan penilaian responden menunjukkan bahwa pelayanan di klinik sudah cukup baik, pimpinan klinik tetap perlu fokus pada penguatan aspek keandalan dan daya tanggap. Hal ini dapat dilakukan dengan memperketat kontrol terhadap pelaksanaan prosedur pelayanan, serta membangun budaya kerja yang lebih responsif dan konsisten. Pelatihan berkala dan pengawasan langsung dapat menjadi strategi dalam meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Dengan perbaikan pada aspek yang dinilai masih lemah, serta mempertahankan keunggulan pada aspek yang telah berjalan baik, maka diharapkan kepuasan pasien dapat terus meningkat. Keberhasilan klinik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas akan berdampak langsung pada loyalitas pasien dan citra positif lembaga dimata masyarakat.

Secara teoretis, hasil ini sejalan dengan pendapat Pohan (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien timbul dari perbandingan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima (Pohan, 2018). Jika pelayanan melebihi atau setidaknya sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa puas. Selain itu, menurut Zeithaml dkk. (2020), kepuasan pasien adalah respon emosional terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks klinik, pelayanan yang cepat, profesional, dan empatik akan membentuk persepsi positif dan mendorong kepuasan (Zeithaml, 2020). Mulyadi (2021) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi antara harapan dan pengalaman nyata pasien, yang mencakup keandalan, daya tanggap, dan kemudahan akses terhadap pelayanan.

Secara praktis, temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pasien di Total Life Clinic. Kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup indikator seperti

profesionalisme tenaga medis, kemampuan komunikasi yang baik, kemudahan dalam proses administrasi, serta kecepatan dan ketepatan dalam penanganan kebutuhan pasien. Ketika seluruh aspek layanan tersebut berjalan secara optimal, pasien akan merasa lebih nyaman, dihargai, dan terbantu selama menjalani proses pelayanan kesehatan. Tingkat kenyamanan dan kemudahan ini berkontribusi langsung pada peningkatan kepuasan pasien, karena mereka merasa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi dengan baik oleh pihak klinik. Dengan demikian, fokus terhadap peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh menjadi strategi penting untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini juga didukung oleh hasil studi sebelumnya. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik (Susanto, dkk., 2023). Penelitian juga menemukan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Klinik Global Sarana Medika (Hasanah, dkk, 2020). Hasil serupa yang menyatakan bahwa dimensi-dimensi pelayanan seperti *tangibility*, *reliability*, dan *responsiveness* secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan (Mahmud, 2022).

Kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang perlu terus ditingkatkan oleh Total Life Clinic Surabaya untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien. Secara umum, pasien menilai pelayanan yang diberikan sudah baik, terutama pada aspek kebersihan fasilitas, penampilan petugas, serta sikap ramah dan empatik dari tenaga medis. Pasien juga merasakan respons yang cepat dan rasa aman selama proses pelayanan. Namun, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek keandalan, di mana konsistensi dan ketepatan dalam pemberian layanan perlu ditingkatkan. Fokus perbaikan pada aspek ini diharapkan dapat memperkuat persepsi positif pasien secara menyeluruh terhadap kualitas pelayanan klinik.

4.7.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi Harga (X2) memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya. Berdasarkan tanggapan responden, persepsi terhadap harga layanan di klinik ini

secara umum berada dalam kategori “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa harga yang mereka bayarkan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima.

Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek dalam indikator harga yang masih perlu ditingkatkan, terutama terkait kejelasan informasi harga dan kesesuaian biaya dengan harapan pasien. Sebagian responden menilai bahwa belum semua jenis layanan memiliki transparansi biaya yang optimal, sehingga dapat menimbulkan persepsi kurang positif, terutama bagi pasien yang sensitif terhadap pengeluaran. Di sisi lain, persepsi positif muncul dari anggapan bahwa harga layanan sudah mencerminkan kualitas dan profesionalisme petugas. Pasien merasa pelayanan yang diberikan layak untuk dibayar, apalagi dengan dukungan fasilitas yang bersih, petugas yang ramah, serta suasana klinik yang nyaman. Hal ini menandakan bahwa harga tidak selalu menjadi kendala utama selama pelayanan dianggap memuaskan.

Oleh karena itu, penting bagi pihak klinik untuk terus menjaga keseimbangan antara kualitas pelayanan dan penetapan harga. Transparansi informasi mengenai biaya, diskon, atau paket layanan yang sesuai kebutuhan juga dapat menjadi strategi untuk membangun persepsi harga yang lebih positif di mata pasien. Klinik juga dapat menekankan nilai tambah dari layanan yang diberikan, agar pasien merasa mendapat manfaat maksimal dari biaya yang dikeluarkan. Dengan pengelolaan persepsi harga yang baik, klinik tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat loyalitas dan citra positif di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif.

Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan pandangan Monroe dan Krishnan (2020) yang menyatakan bahwa persepsi harga mencerminkan penilaian subjektif konsumen terhadap kewajaran harga, yang dipengaruhi oleh kesesuaian antara manfaat yang diterima dan biaya yang dikeluarkan (Monroe, dkk, 2020). Pasien memandang harga dalam pelayanan kesehatan bukan hanya sebagai angka nominal, tetapi juga sebagai indikator kualitas, keadilan, dan nilai yang mereka rasakan. Ketika harga dianggap wajar, terjangkau, dan sesuai dengan mutu layanan, maka persepsi positif akan terbentuk dan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien.

Secara praktis, hasil ini menunjukkan bahwa manajemen Total Life Clinic Surabaya perlu memperhatikan strategi penetapan harga yang kompetitif dan sesuai dengan nilai layanan yang diberikan. Penyusunan harga harus mempertimbangkan daya beli pasien serta manfaat yang mereka peroleh dari layanan. Transparansi dalam informasi harga juga penting untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat menurunkan kepuasan. Selain itu, penerapan harga yang adil dapat menjadi alat untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap klinik.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh temuan Kelvianto, dkk. (2022) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Stephanie Dental (Kelvianto, dkk., 2022). Dalam penelitiannya, mereka menemukan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Para responden menyatakan merasa puas terhadap layanan yang diterima, baik dari aspek mutu pelayanan, kewajaran harga, maupun kelengkapan fasilitas. Namun, uji interaksi antarvariabel menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh interaksi antara kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien, sehingga ketiga variabel tersebut lebih berperan secara mandiri dalam membentuk persepsi dan pengalaman pasien.

4.7.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Total Life Clinic Surabaya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan tanggapan responden, fasilitas di klinik ini dinilai dalam kategori “Baik”. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap kondisi fisik, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan ketersediaan sarana pendukung lainnya.

Aspek fasilitas yang paling diapresiasi pasien adalah kebersihan dan kerapian ruangan serta penampilan petugas yang dinilai profesional dan rapi. Suasana klinik yang bersih dan tertata rapi menciptakan rasa nyaman dan aman bagi pasien selama berada di lingkungan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik telah berkontribusi secara positif dalam membentuk persepsi baik terhadap pelayanan klinik. Namun, masih terdapat beberapa catatan dari responden mengenai kelengkapan fasilitas tambahan seperti tempat duduk yang memadai, penunjuk

arah layanan, atau aksesibilitas bagi pasien dengan kebutuhan khusus. Beberapa pasien berharap adanya peningkatan fasilitas penunjang untuk mendukung pengalaman pelayanan yang lebih optimal.

Dengan demikian, pihak klinik disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas fasilitas yang ada, termasuk melakukan perawatan rutin dan modernisasi peralatan bila diperlukan. Penambahan elemen-elemen pendukung kenyamanan pasien juga menjadi salah satu langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Fasilitas yang memadai tidak hanya menunjang efektivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat citra profesional lembaga di mata pasien. Ketika fasilitas dikelola dengan baik, hal ini akan menumbuhkan rasa percaya dan loyalitas pasien terhadap klinik sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkualitas dan terpercaya. .

Secara teoretis, hasil ini sejalan dengan pandangan Kotler dan Keller (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan salah satu elemen fisik dari pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap persepsi kualitas dan kepuasan pelanggan (Kotler and Keller, 2020). Dalam konteks klinik seperti Total Life Clinic Surabaya, fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan medis lengkap dan mutakhir, kebersihan, serta aksesibilitas yang baik menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman positif pasien.

Lebih lanjut, teori SERVQUAL dari Parasuraman dkk. (2020) menggarisbawahi pentingnya dimensi tangible atau fasilitas fisik sebagai komponen yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan (Parasuraman, dkk, 2020). Fasilitas yang lengkap dan terawat akan menciptakan kepercayaan dan rasa aman bagi pasien, yang berujung pada peningkatan kepuasan.

Menurut Bitner (1992), lingkungan fisik dan fasilitas juga berperan dalam membentuk suasana hati dan kenyamanan penerima layanan (Bitner, M. J., 1992). Di Total Life Clinic Surabaya, fasilitas yang memadai tidak hanya menunjang efektivitas pelayanan tenaga medis tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Secara praktis, hasil ini menegaskan bahwa manajemen Total Life Clinic Surabaya perlu memberikan perhatian serius terhadap pengadaan, pemeliharaan, dan pengembangan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Hal ini meliputi peningkatan standar kebersihan, modernisasi peralatan, serta pengaturan ruang yang mendukung kenyamanan dan keamanan pasien. Dengan fasilitas yang berkualitas, proses pelayanan dapat berjalan lancar dan efisien sehingga pasien merasa dihargai dan terlayani dengan baik. Fasilitas yang memadai juga akan meningkatkan citra positif klinik dan mendukung terciptanya loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian terdahulu mendukung temuan ini, seperti penelitian Susanto dan Mufarokhah (2023) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di fasilitas Kesehatan (Susanto,& Mufarokhah, 2023). Demikian pula, penelitian Fadhilah, dkk (2022) menemukan bahwa peningkatan fasilitas secara signifikan mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Al Fatah Kabupaten Kudus.

4.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Motivasi secara Simultan terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan, persepsi harga, dan motivasi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya. Ketiga variabel tersebut saling melengkapi dan membentuk satu kesatuan yang kuat dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Kualitas pelayanan yang baik memberikan dasar utama bagi kepuasan, karena menyentuh langsung aspek interaksi antara petugas dan pasien, termasuk sikap, kecepatan pelayanan, hingga profesionalisme tenaga medis. Di sisi lain, persepsi harga turut menentukan bagaimana pasien menilai nilai dari layanan yang diterima apakah biaya yang dikeluarkan sepadan dengan mutu layanan yang dirasakan. Sementara itu, motivasi pasien dalam mengakses layanan kesehatan, seperti keinginan untuk sembuh, kenyamanan dalam proses pengobatan, atau kepercayaan terhadap fasilitas, turut memperkuat persepsi positif terhadap layanan klinik secara keseluruhan.

Keterkaitan antara ketiga faktor ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien bukan hanya ditentukan oleh satu aspek saja, melainkan hasil dari interaksi kompleks antara kualitas, persepsi biaya, dan dorongan pribadi pasien. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dibarengi dengan strategi penetapan harga yang adil dan transparan, serta penciptaan suasana klinik yang mampu membangkitkan motivasi pasien untuk aktif terlibat dalam proses pengobatan.

Secara keseluruhan, model ini menggambarkan bahwa sinergi antara pelayanan yang profesional, harga yang wajar, dan motivasi yang terbangun akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Klinik diharapkan dapat mengelola ketiga elemen ini secara terintegrasi agar mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga menyentuh aspek psikologis dan emosional pasien secara menyeluruh.

Secara teoretis, hasil ini konsisten dengan pendekatan multifaktor dalam manajemen kualitas pelayanan kesehatan, yang menyatakan bahwa pengaruh simultan antarvariabel dapat membentuk pengalaman pasien yang memuaskan dan berkelanjutan, khususnya di lingkungan klinik formal seperti Total Life Clinic Surabaya.

Pertama, dari segi Kualitas Pelayanan, teori *Organizational Commitment* dari Meyer dan Allen (1991) menjelaskan bahwa komitmen afektif, normatif, dan berkelanjutan berperan besar dalam membentuk loyalitas pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan. Pasien yang menerima pelayanan berkualitas tinggi akan merasa dihargai dan lebih percaya untuk kembali memanfaatkan layanan klinik. Hal ini diperkuat oleh temuan sebelumnya, di mana Kualitas Pelayanan memiliki koefisien regresi tertinggi, yaitu 0,950, menunjukkan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien.

Kedua, harga merupakan aspek penting dalam membentuk persepsi nilai layanan yang dirasakan pasien. Sesuai dengan pandangan Monroe dan Krishnan (2020), persepsi harga mencakup penilaian subjektif terhadap kewajaran dan keterjangkauan harga yang sebanding dengan manfaat atau kualitas layanan yang diterima. Nilai koefisien sebesar 0,636 pada variabel harga menunjukkan bahwa

persepsi harga yang dianggap adil dan kompetitif memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Di Total Life Clinic Surabaya, transparansi informasi harga serta kesesuaian harga dengan mutu layanan menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Ketiga, dari aspek Fasilitas, teori SERVQUAL oleh Parasuraman dkk.. (1988) menegaskan bahwa dimensi tangible, yaitu fasilitas fisik, sangat memengaruhi persepsi kualitas layanan. Koefisien sebesar 0,341 menunjukkan bahwa fasilitas berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien, meskipun tidak sebesar dua variabel lainnya. Fasilitas yang lengkap, bersih, dan nyaman di Total Life Clinic Surabaya memberikan kenyamanan dan kepercayaan, yang meningkatkan pengalaman pasien selama menerima layanan.

Secara praktis, temuan ini memberikan implikasi strategis bagi manajemen Total Life Clinic Surabaya. Peningkatan kepuasan pasien tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus melalui pendekatan terpadu yang menyentuh aspek kualitas pelayanan, harga yang kompetitif, serta fasilitas yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan: Penguatan Kualitas Pelayanan melalui pelatihan staf medis dan non-medis, peningkatan standar prosedur pelayanan, serta komunikasi yang efektif dengan pasien. Penetapan Harga yang transparan dan adil, dengan sistem penyesuaian yang mempertimbangkan kemampuan dan kepuasan pasien. Peningkatan Fasilitas melalui pemeliharaan berkala, modernisasi peralatan, dan pengaturan ruang yang mendukung kenyamanan pasien.