



## **PENGARUH HARGA DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE**

Nurul Asmi Pratiwi<sup>1</sup>, Damirah<sup>2</sup>, Nurfadhilah<sup>3</sup>, Muzdalifah  
Muhammadun<sup>4</sup>, Syahriyah Semaun<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Institut Agama Islam Negeri Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia

[nurulasmipratiwi@iainpare.ac.id](mailto:nurulasmipratiwi@iainpare.ac.id)<sup>1</sup> [damirah@iainpare.ac.id](mailto:damirah@iainpare.ac.id)<sup>2</sup> [nurfadhilah@iainpare.ac.id](mailto:nurfadhilah@iainpare.ac.id)<sup>3</sup>  
[muzdalifahmuhammadun@iainpare.ac.id](mailto:muzdalifahmuhammadun@iainpare.ac.id)<sup>4</sup> [syahriyahsemaun@iainpare.ac.id](mailto:syahriyahsemaun@iainpare.ac.id)<sup>5</sup>

**Abstrak:** Penelitian ini menginvestigasi fenomena kontradiktif kepuasan pasien di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare, di mana Survei Kepuasan Masyarakat makro mencapai 88,7%, namun kepuasan internal rawat inap hanya berada di angka 78%, di bawah standar minimal nasional yakni 85%. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga dan citra rumah sakit secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif kausal dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian berjumlah 11.427 pasien rawat inap periode Januari–Juli 2025. Sampel sebanyak 386 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner berskala Likert, observasi, dan dokumentasi. Alat analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: (1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dibuktikan dengan nilai koefisien 0,256, nilai T-Statistics 3,851, dan P-Values  $0,000 < 0,05$ . (2) Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dibuktikan dengan nilai koefisien 0,677, nilai T-Statistics 10,336, dan P-Values  $0,000 < 0,05$ . Kesimpulannya, keadilan tarif yang transparan serta reputasi institusi yang kredibel merupakan faktor penentu yang sangat signifikan dalam mengoptimalkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Harga, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, PLS-SEM.

**Abstract:** This study investigates the contradictory phenomenon of patient satisfaction at the Regional General Hospital (RSUD) Andi Makkasau in Parepare City, where the macro community satisfaction survey achieved 88.7%, yet internal inpatient satisfaction remained at 78%, below the national minimum standard of 85%. The primary objective of this research is to examine and analyze the partial effect of price and hospital image on inpatient satisfaction at RSUD Andi Makkasau. This study employs a quantitative causal-associative method with a cross-sectional design. The research population consisted of 11,427 inpatients treated between January and July 2025. A sample of 386 respondents was selected using a purposive sampling technique, determined by the Slovin formula with a 5% error tolerance. Primary data were collected through Likert-scale questionnaires, supplemented by direct observation and documentation. The analytical tool utilized in this study is Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) operated via SmartPLS 4.0 software to evaluate both the outer and inner models. The results of the hypothesis testing indicate that: (1) Price has a positive and significant effect on inpatient satisfaction, as evidenced by a coefficient value (Original Sample) of 0.256, a T-Statistic of 3.851, and a P-Value of

$0.000 < 0.05$ . (2) *Hospital image has a positive and significant effect on inpatient satisfaction, indicated by a coefficient value of 0.677, a T-Statistic of 10.336, and a P-Value of  $0.000 < 0.05$ . In conclusion, both transparent price fairness and a credible hospital reputation are critical and significant determinants in optimizing the inpatient satisfaction experience.*

**Keywords:** *Price, Hospital Image, Patient Satisfaction, PLS-SEM.*

## PENDAHULUAN

Instansi pelayanan kesehatan rumah sakit memiliki kewajiban mutlak dalam upaya mencapai standar pelayanan yang optimal, terjangkau, dan berorientasi pada kepuasan pasien, sebagaimana yang tercantum dalam ketentuan yang termaktub dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, 2009). Di wilayah Kota Parepare, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Andi Makkasau memegang peranan strategis sebagai pilar utama pelayanan kesehatan masyarakat, khususnya dalam menyediakan layanan bagi pasien rawat inap. Secara makro, tingkat kepuasan masyarakat terhadap performa pelayanan pada RSUD Andi Makkasau Kota Parepare telah menunjukkan capaian yang positif jika merujuk pada indikator kepuasan eksternal. Berdasarkan data publikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025, angka indeks kepuasan pasien secara agregat berhasil menyentuh persentase sebesar 88,7% (Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Andi Makkasau, 2025).

Namun demikian, analisis mendalam terhadap performa institusi mendeteksi adanya dinamika kontradiktif yang signifikan berupa kesenjangan (gap) performa operasional. Laporan indikator mutu internal RSUD Andi Makkasau memperlihatkan adanya inkonsistensi yang nyata. Sebagai contoh nyata, rata-rata lama waktu tunggu pasien rawat inap dalam beberapa periode operasional masih sering ditemukan melampaui standar waktu (response time) yang telah ditetapkan manajemen. Selain itu, fenomena krusial yang dihadapi adalah fluktuasi persepsi pasien mengenai kesesuaian harga layanan dengan kebermanfaatan riil yang diterima. Laporan penanganan keluhan (complaint management) internal mengonfirmasi bahwa isu terkait transparansi pembiayaan serta pola komunikasi petugas medis masih menjadi keluhan yang repetitif. Kesenjangan performa ini dipertegas oleh data internal tahun 2024, yang merekam bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap secara spesifik hanya mencapai angka 78%. Capaian sektoral tersebut berada di bawah ambang batas Standar Pelayanan Minimal (SPM) nasional bidang kesehatan yang menetapkan indikator kepuasan pasien minimal sebesar 85% (Parepare, 2025).

Fakta empiris ini mengindikasikan bahwa tingginya angka kepuasan pada SKM agregat belum mampu menjamin kestabilan kepuasan pada unit

pelayanan rawat inap. Terdapat variabel-variabel bauran pemasaran jasa kesehatan yang belum terkelola secara optimal, di mana dalam konteks studi ini difokuskan pada elemen Harga dan Citra Rumah Sakit. Fluktuasi persepsi mengenai harga layanan kesehatan, terutama bagi pasien rawat inap yang membutuhkan perawatan jangka panjang, kerap kali dipicu oleh kurangnya transparansi komponen biaya. Ketidakjelasan rincian pembiayaan menstimulasi asumsi negatif bahwa biaya yang dikeluarkan tidak sepadan dengan mutu perawatan yang diperoleh. Di sisi lain, citra RSUD Andi Makkasau sebagai institusi publik juga dipertaruhkan; akumulasi miskomunikasi, keluhan atas aspek responsiveness, serta isu efisiensi waktu tunggu secara simultan dapat mendegradasi reputasi rumah sakit di mata masyarakat Parepare. Mengingat signifikansi kepuasan pasien sebagai indikator kunci keberhasilan operasional dan finansial, maka investigasi mendalam mengenai bagaimana kontribusi harga dan citra dalam mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap menjadi sebuah urgensi strategis yang harus diselesaikan.

Tabel 1. Perbandingan Indikator Kepuasan Pasien dan Standar Mutu di RSUD Andi Makkasau

No	Indikator	Presentase	Keterangan
1	Survei Masyarakat (SKM) Semester I	Kepuasan 88,7%	Laporan Publikasi SKM (2025)
2	Data Internal Pasien Rawat Inap	Kepuasan 78,0%	Evaluasi Mutu Internal RS(2024)
3	Standar Pelayanan Minimal (SPM) Nasional	85,0%	Target Kementerian Kesehatan

Dalam lanskap pelayanan kesehatan modern, kepuasan pasien telah bergeser dari sekadar metrik klinis menjadi indikator kunci keberlanjutan dan keunggulan kompetitif. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai bentuk konfirmasi atau kongruensi antara ekspektasi yang dibangun oleh pasien sebelum menerima perawatan dengan persepsi empiris yang mereka rasakan secara nyata selama proses pemberian layanan berlangsung (Harfika & Abdullah, 2017). Pasien yang memperoleh kepuasan optimal cenderung bertransformasi menjadi pelanggan setia dan bertindak sebagai agen advokasi yang merekomendasikan rumah sakit melalui komunikasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth). Sebaliknya, ketidakpuasan berisiko menurunkan tingkat kepercayaan publik dan merusak stabilitas operasional.

Variabel harga (price) merupakan elemen krusial dalam bauran pemasaran jasa yang menentukan volume dan keberlanjutan interaksi bisnis. Harga dikategorikan sebagai atribut ekstrinsik yang melandasi persepsi konsumen terhadap kualitas suatu jasa (Nugraha & Sumadi, 2020). Dalam pelayanan kesehatan, persepsi harga tidak semata-mata diukur dari nominal rupiah yang dibayarkan, melainkan menitikberatkan pada aspek keadilan tarif, transparansi informasi biaya, dan nilai kemanfaatan yang dirasakan (value for money). Elemen berikutnya adalah citra rumah sakit (hospital image). Citra didefinisikan sebagai totalitas dan akumulasi impresi kognitif serta persepsi publik terhadap reputasi, kredibilitas, dan profesionalisme suatu institusi yang terbentuk melalui interaksi langsung maupun tidak langsung (Azizah et al., 2025). Citra yang positif berfungsi sebagai perisai kompetitif yang meminimalisir persepsi risiko psikologis bagi pasien, menciptakan rasa aman, serta mengonstruksi ekspektasi yang positif yang pada akhirnya bermuara pada penguatan kepuasan pelanggan (Prasetyo et al., 2025).

Eksplorasi empiris mengenai keterkaitan antar variabel bauran pemasaran jasa ini didukung oleh sejumlah hasil penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan pada jurnal ilmiah. Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha & Sumadi, mengenai analisis perilaku konsumen kesehatan menyimpulkan bahwa persepsi harga memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien; keterjangkauan tarif serta kejelasan rincian pembiayaan terbukti meminimalisir resistensi pasien (Nugraha & Sumadi, 2020). Di sisi lain, studi literatur sistematis oleh Prasetyo et al. menegaskan bahwa citra rumah sakit memegang peranan yang sangat dominan dalam menstimulasi kepuasan pasien, di mana institusi yang memiliki reputasi yang kokoh di masyarakat secara konsisten memperoleh penilaian kepuasan yang lebih unggul karena pasien merasa kebutuhan mereka diprioritaskan (Prasetyo et al., 2025). Kompatibel dengan hal tersebut, Jatmiko, Marnis, & Jahrizal dalam studinya mengemukakan bahwa integrasi pengelolaan citra melalui saluran komunikasi pemasaran yang efektif mampu mengubah preferensi kognitif konsumen, menyelaraskan respons pasar, serta memperkuat tingkat kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap secara berkelanjutan (Jatmiko et al., 2018).

Alasan mendasar yang melatarbelakangi pelaksanaan penelitian ini adalah adanya fenomena kontradiktif (paradoks) antara tingginya nilai capaian SKM makro (88,7%) dengan rendahnya tingkat kepuasan riil pada unit rawat inap internal RSUD Andi Makkasau (78%) yang masih berada di bawah standar nasional. Kesenjangan ini memerlukan validasi ilmiah melalui pendekatan analisis kausalitas kuantitatif yang presisi untuk mengurai benang kusut operasional. Berdasarkan hal tersebut, tujuan

utama dari penelitian ini adalah: (1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare; (2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh citra secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare.

Penelitian ini dirancang sedemikian rupa untuk dapat memberikan kontribusi ganda, baik dari aspek teoretis (akademis) maupun aspek praktis. Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Pemasaran Jasa Kesehatan dan Perilaku Konsumen, dengan menyajikan bukti empiris yang komprehensif mengenai dinamika hubungan kausalitas antara harga dan citra terhadap kepuasan pasien pada konteks Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di kota sekunder (small city) dengan karakteristik demografi masyarakat yang relatif homogen. Temuan studi ini diharapkan dapat mengisi celah literatur (research gap) dan berfungsi sebagai referensi ilmiah serta pijakan konseptual bagi peneliti ke depan yang bermaksud melakukan kajian replikatif pada klaster institusi kesehatan publik. Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi nyata bagi jajaran manajemen RSUD Andi Makkasau Kota Parepare berupa instrumen evaluasi dan rekomendasi strategis berbasis data kuantitatif. Hasil pengujian ini dapat dijadikan pedoman dalam merumuskan kebijakan restrukturisasi tarif yang lebih transparan, akuntabel, dan informatif guna menekan potensi keluhan pasien. Selain itu, kajian ini berkontribusi dalam menavigasi program komunikasi publik dan peningkatan profesionalisme aparatur medis guna mengembalikan serta memperkuat citra positif rumah sakit, sejalan dengan sasaran strategis yang digariskan dalam Rencana Strategis (Renstra) RSUD Andi Makkasau Periode 2024-2026 untuk memenangkan persaingan jasa kesehatan dan menjamin keberlanjutan pelayanan publik yang prima.

## METODE

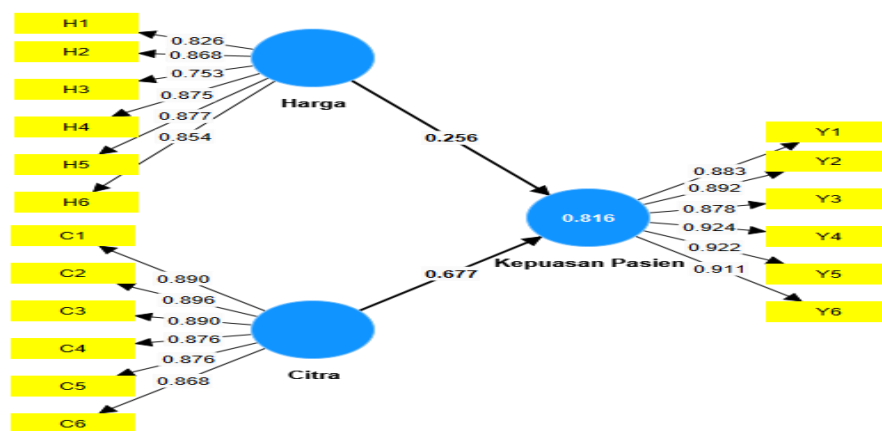
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal dan desain cross-sectional (Akbar et al., 2023). Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Andi Makkasau yang berlokasi di Jl. Nurussamawati No.9, Bumi Harapan, Kecamatan Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91122. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau periode Januari–Juli 2025 sebanyak 11.427 orang. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pasien yang telah menjalani rawat inap minimal 2 hari, berusia di atas 18 tahun, serta dalam kondisi fisik dan mental yang memungkinkan mengisi kuesioner. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% dan diperoleh sebanyak 386 responden.

Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert, observasi langsung, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS 4.0. Analisis mencakup, evaluasi outer model (validitas dan reliabilitas), serta evaluasi inner model (R-Square, F-Square, dan uji signifikansi jalur menggunakan bootstrapping). Pendekatan ini dipilih karena mampu menangani sampel terbatas dan tidak memerlukan distribusi data yang normal (Ghozali & Latan, 2015).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. Auter Model



#### a. uji Construct reliability and validity

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Citra	0,943	0,944	0,955	0,779
Harga	0,918	0,922	0,936	0,711
Kepuasan Pasien	0,954	0,954	0,963	0,813

Berdasarkan hasil pengujian *Construct Reliability and Validity* menggunakan SmartPLS, evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang mengukur variabel Citra, Harga, dan Kepuasan Pasien benar-benar konsisten (reliabel) dan akurat (valid). Untuk menilai reliabilitas instrumen, digunakan tiga indikator utama, yaitu *Cronbach's Alpha*,  $\rho_a$ , dan *Composite Reliability* ( $\rho_c$ ). Suatu variabel dikatakan memiliki keandalan yang baik apabila ketiga nilai tersebut lebih besar dari 0,70. Berdasarkan tabel hasil pengujian, variabel Citra, Harga, dan Kepuasan secara berturut-turut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,943; 0,918; dan 0,954. Nilai  $\rho_a$  menunjukkan angka 0,944; 0,922; dan 0,954. Sementara itu, nilai *Composite Reliability* tercatat sebesar 0,955; 0,936; dan 0,963. Seluruh perolehan nilai ini berada jauh di atas ambang batas 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen pengukuran untuk ketiga variabel tersebut memiliki tingkat konsistensi dan keandalan yang sangat tinggi.

## 2. Inner Model

### a. Uji R Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pasien	0,816	0,815

Dalam analisis PLS-SEM, evaluasi model struktural (*inner model*) salah satunya dilakukan dengan menilai koefisien determinasi (R-square). Uji R-square ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel independen (Harga dan Citra) dalam menjelaskan keragaman atau perubahan pada variabel dependen (Kepuasan). Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai R-square untuk variabel Kepuasan sebesar 0,816. Angka ini mengandung arti bahwa sebesar 81,6% varians pada Kepuasan pasien mampu dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel Harga dan Citra yang diusulkan di dalam model penelitian. Sementara itu, sisa persentase sebesar 18,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti di dalam model penelitian ini.

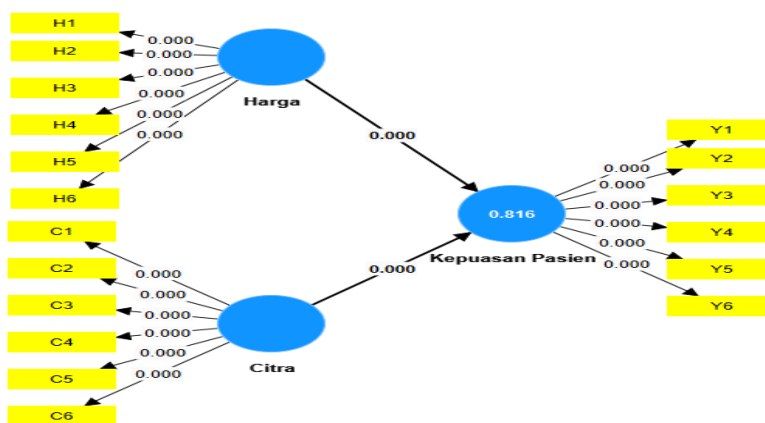
Merujuk pada kriteria evaluasi model PLS-SEM yang umum digunakan, nilai R-square yang berada di atas angka 0,75 masuk ke dalam kategori kuat (substansial). Oleh karena itu, model struktural dalam penelitian ini terbukti memiliki kemampuan prediksi yang sangat kuat. Selain itu, hasil pengujian juga mencatat nilai *R-square adjusted* sebesar 0,815. Jarak atau selisih angka yang sangat kecil antara R-square dan *R-square adjusted* ini mengonfirmasi bahwa variabel Harga dan Citra yang digunakan merupakan prediktor yang sangat relevan dan efisien, sehingga model penelitian terhindar dari variabel-variabel pengganggu yang tidak memberikan kontribusi nyata terhadap Kepuasan pasien.

b. Uji F Square

Variabel	f-square
Citra -> Kepuasan Pasien	0,722
Harga -> Kepuasan Pasien	0,103

Dalam analisis PLS-SEM, pengujian *effect size* atau F-Square (f-square) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi substantif atau dampak spesifik dari masing-masing variabel independen ketika dimasukkan ke dalam model struktural untuk memprediksi variabel dependen. Merujuk pada pedoman evaluasi yang standar, nilai F-Square sebesar 0,02 dikategorikan memiliki pengaruh yang kecil, 0,15 memiliki pengaruh sedang, dan 0,35 ke atas memiliki ukuran pengaruh yang besar. Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh, jalur hubungan antara variabel Citra terhadap Kepuasan menunjukkan nilai F-Square sebesar 0,722. Nilai tersebut berada jauh di atas kriteria 0,35, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Citra memberikan kontribusi atau ukuran pengaruh yang sangat besar terhadap pembentukan Kepuasan pasien di dalam model. Sementara itu, pada jalur hubungan antara variabel Harga terhadap Kepuasan, tercatat nilai F-Square sebesar 0,103. Angka ini berada pada rentang 0,02 hingga 0,149, yang mengindikasikan bahwa meskipun variabel Harga berperan dalam memprediksi Kepuasan pasien, ukuran pengaruh spesifiknya di dalam model struktural tersebut tergolong kecil.

c. Uji Hipotesis



Variaebel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
Citra -> Kepuasan Pasien	0,677	0,666	0,066	10,336	0,000

Harga -> Kepuasan Pasien	0,256	0,267	0,066	3,851	0,000
--------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Dalam analisis PLS-SEM menggunakan aplikasi SmartPLS, pengujian hipotesis dilakukan dengan mengevaluasi model struktural (*inner model*) melalui prosedur *bootstrapping*. Untuk menentukan apakah sebuah hipotesis diterima atau ditolak, Anda perlu memperhatikan tiga metrik utama pada tabel *Path Coefficients*, yaitu **Original Sample (O)**, **T-Statistics**, dan **P-Values**. Nilai *Original Sample* menunjukkan arah hubungan antar variabel (positif atau negatif) serta besaran koefisien jalurnya. Sementara itu, untuk menilai tingkat signifikansi dengan asumsi tingkat kesalahan 5% (0,05), syarat yang harus dipenuhi adalah nilai *T-Statistics* harus lebih besar dari **1,96** dan *P-Values* harus lebih kecil dari **0,05**.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel yang di atas, Pengaruh Citra terhadap Kepuasan Variabel Citra memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien (*Original Sample*) sebesar 0,677, dengan nilai *T Statistics* sebesar 10,336 dan *P Values* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa Citra berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa hipotesis mengenai pengaruh Citra terhadap Kepuasan dalam penelitian ini diterima.

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Variabel Harga memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien (*Original Sample*) sebesar 0,256, dengan nilai *T Statistics* sebesar 3,851 dan *P Values* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa hipotesis mengenai pengaruh Harga terhadap Kepuasan dalam penelitian ini diterima.

## Pembahasan

1. Pengaruh harga secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare.

Berdasarkan hasil pengujian Pengaruh Citra terhadap Kepuasan Variabel Citra memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien (*Original Sample*) sebesar 0,677, dengan nilai *T Statistics* sebesar 10,336 dan *P Values* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa Citra berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa hipotesis mengenai pengaruh Citra terhadap Kepuasan dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis yang disajikan, di mana citra rumah sakit terbukti secara nyata dan signifikan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare. Secara teoretis, temuan ini memperkuat kerangka *Expectancy-Disconfirmation Theory* dari Richard L. Oliver, di mana kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan aktual yang dirasakan pasien di ruang rawat inap mampu memenuhi atau

melampaui harapan awal mereka (Rupini et al., 2025). Harapan positif pasien ini pada mulanya dibangun melalui *Corporate Image* (citra institusi) yang telah terbangun kokoh di masyarakat, baik melalui reputasi fasilitas, kompetensi dokter, maupun rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (Asnawi et al., 2019). Masyarakat Kota Parepare menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap RSUD Andi Makkasau sebagai rujukan utama. Ketika citra kredibel tersebut dibuktikan secara langsung melalui pelayanan medis yang empati dan responsif, maka timbullah rasa tenang yang berujung pada tingginya tingkat kepuasan. Meskipun RSUD Andi Makkasau telah berhasil menjaga pandangan yang baik ini, pihak manajemen diharapkan terus mengevaluasi dan merawat standar mutu pelayanannya agar citra tersebut tidak hanya berhenti sebagai reputasi masa lalu, tetapi terus menjadi manifestasi pengalaman positif yang berkelanjutan bagi pasien.

Temuan empiris ini juga mengonfirmasi dan sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu di bidang manajemen pelayanan kesehatan yang secara konsisten menemukan bahwa elemen pemasaran jasa, khususnya citra institusi, memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara spesifik, hasil penelitian di RSUD Andi Makkasau ini memperkuat temuan Situngkir, Handoko, dan Agustina di RS Suaka Insan Banjarmasin, yang membuktikan bahwa citra rumah sakit secara parsial maupun simultan merupakan prediktor kuat dalam menciptakan kepuasan pasien rawat inap (Situngkir et al., 2024). Hal ini didukung pula oleh riset Ramdhani, Suteja, dan Suryana pada Rumah Sakit Tipe B di Priangan Timur, yang menegaskan bahwa citra rumah sakit yang turut dibentuk oleh kualitas dan tarif pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap evaluasi kepuasan pasien secara keseluruhan (Ramdhani et al., 2025).

Lebih luas lagi, dalam kerangka *Services Marketing Theory*, persepsi kepuasan pasien tidak hanya dibentuk oleh reputasi (citra), tetapi juga dipengaruhi oleh elemen keadilan tarif atau harga layanan (El Garem et al., 2024). Hal ini tervalidasi oleh penelitian Sebastian, Karnawati, dan Bukhori yang menemukan bahwa harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien fasilitas kesehatan (Sebastian et al., 2024). Temuan tersebut semakin diperkuat oleh studi Ruliati, Satoto, dan Sanosra di RSI Fatimah Banyuwangi, yang menyimpulkan bahwa harga pelayanan tidak hanya memengaruhi kepuasan, tetapi juga memicu pemasaran dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang positif. Konsistensi hasil lintas literatur ini secara tegas memvalidasi bahwa dalam industri jasa kesehatan yang bersifat *intangible* (tidak berwujud), citra yang baik serta kebijakan harga yang wajar berfungsi sebagai garansi psikologis yang absolut (Ruliati et al., 2023). Karena pasien tidak dapat menilai layanan medis secara fisik

sebelum dirawat, reputasi kredibel institusilah yang bekerja meminimalisir kecemasan mereka, sehingga menjadi penentu utama dalam mengunci kepuasan akhir pasien.

Dalam perspektif Islam, sebuah citra yang baik (reputasi) bukanlah hasil dari manipulasi pemasaran semata, melainkan pantulan otentik dari kinerja, kesungguhan, dan amal perbuatan yang berorientasi pada nilai kebaikan (*ihsan*). Pasien akan merasa puas dan bersyukur apabila rumah sakit tempat mereka menitipkan harapan kesembuhan benar-benar bekerja secara maksimal, sehingga nama baik institusi tersebut terbukti kebenarannya. Hal ini sejalan dengan prinsip Islam yang memerintahkan manusia untuk selalu bekerja dan memberikan pelayanan terbaik agar manfaatnya dapat disaksikan oleh orang lain, sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah pada Q.S At-Taubah: 105 sebagai berikut:

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾

Artinya: "Dan katakanlah: 'Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu...'"

Berdasarkan ayat di atas, ditegaskan bahwasanya setiap pekerjaan—termasuk ikhtiar tenaga medis dan manajemen rumah sakit dalam memberikan pelayanan—harus dilakukan dengan kesungguhan (*itqan*), karena hasil dari pekerjaan tersebut kelak akan dilihat dan dirasakan oleh masyarakat (orang-orang mukmin). Tingginya kepuasan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau yang didorong secara signifikan oleh citra rumah sakit, pada hakikatnya adalah bukti bahwa institusi telah berupaya menunaikan amanah pelayanannya dengan baik. Citra positif yang melekat di mata pasien merupakan wujud pengakuan ("terlihatnya pekerjaan") dari masyarakat atas dedikasi dan empati pihak rumah sakit dalam memberikan *maslahat* (kebaikan) bagi sesama manusia.

2. Pengaruh citra secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare.

Berdasarkan hasil pengujian Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Variabel Harga memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien (*Original Sample*) sebesar 0,256, dengan nilai *T Statistics* sebesar 3,851 dan *P Values* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa hipotesis mengenai pengaruh Harga terhadap Kepuasan dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang disajikan, di mana Harga terbukti menjadi salah satu penentu utama yang mampu meningkatkan

kepuasan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare. Dalam kerangka teori *Services Marketing Mix* (Bauran Pemasaran Jasa), elemen Harga (*Price*) dalam fasilitas kesehatan tidak semata-mata diartikan sebagai "nominal yang murah", melainkan mencerminkan *price fairness* (kewajaran tarif) dan *value for money* (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan manfaat perawatan yang diterima)(Huda & Yuliati, 2022). Signifikansi ini terjadi karena masyarakat Kota Parepare cenderung rasional dalam mengevaluasi layanan publik. Mereka merasa bahwa tarif kamar, biaya obat, maupun biaya tindakan medis di RSUD Andi Makkasau ditawarkan dengan transparan, proporsional, dan sangat sepadan dengan fasilitas serta kualitas penanganan yang diberikan. Kepastian dan kewajaran harga ini menghindarkan pasien dan keluarganya dari rasa terbebani, sehingga mereka bisa lebih fokus pada proses penyembuhan. Ke depannya, pihak manajemen rumah sakit disarankan untuk terus mempertahankan transparansi rincian biaya medis terutama bagi pasien non-subsidi agar ekspektasi pasien terhadap keadilan tarif terus terjaga dan tidak menimbulkan keluhan di kemudian hari.

Temuan empiris ini mengonfirmasi dan sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa penetapan harga atau tarif memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan di sektor kesehatan. Secara spesifik, hasil ini memperkuat temuan Sebastian, Karnawati, dan Bukhori yang menyimpulkan bahwa harga layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap evaluasi kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan(Sebastian et al., 2024). Demikian pula, studi oleh Ruliati, Satoto, dan Sanosra di RSI Fatimah Banyuwangi menegaskan bahwa keadilan harga pelayanan tidak hanya berdampak signifikan pada kepuasan pasien(Ruliati et al., 2023), tetapi juga mampu memicu promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang positif(Mecca et al., 2025). Hal ini juga selaras dengan riset Ramdhani, Suteja, dan Suryana yang menyoroti pentingnya tarif pelayanan yang tepat dalam membangun persepsi positif pasien(Ramdhani et al., 2025). Konsistensi hasil lintas literatur ini memvalidasi teori perilaku konsumen (*Consumer Behavior Theory*), bahwa pengorbanan finansial yang dianggap masuk akal, transparan, dan proporsional oleh pasien akan langsung dikonversi menjadi tingkat kepuasan emosional yang tinggi terhadap institusi kesehatan tersebut(Adelia et al., 2023).

Dalam perspektif Islam, konsep penetapan harga atau tarif pelayanan sangat erat kaitannya dengan asas keadilan (*'adl*), transparansi, dan asas saling ridha (*'an taradin*). Islam melarang keras praktik penetapan harga yang eksploitatif, mencekik pihak yang sedang kesusahan (pasien), atau mengandung unsur ketidakjelasan tagihan (*gharar*)(Aravik et al., 2023). Pasien akan merasa tenang dan puas apabila biaya yang dibebankan

kepada mereka wajar dan murni mencerminkan pelayanan nyata, bukan untuk mengambil keuntungan sepihak di atas penderitaan orang yang sedang sakit. Hal ini sejalan dengan prinsip muamalah dalam Islam agar senantiasa berlaku adil dan tidak merugikan hak-hak orang lain, sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Asy-Syu'ara ayat 183:

﴿وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ﴾

Artinya: "*Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.*"

Berdasarkan ayat di atas, ditegaskan bahwasanya Islam memerintahkan agar setiap institusi (termasuk rumah sakit) memberikan hak masyarakat secara penuh sesuai dengan apa yang telah mereka bayarkan, dan tidak menzalimi mereka melalui penetapan tarif yang tidak masuk akal (merugikan hak manusia). Tingginya kepuasan pasien di RSUD Andi Makkasau akibat faktor harga menunjukkan bahwa rumah sakit tersebut telah menerapkan nilai-nilai transparansi dan kewajaran secara baik. Hal ini merupakan wujud nyata penunaian amanah muamalah, di mana transaksi pelayanan kesehatan dilandasi oleh niat tolong-menolong yang berkeadilan, sehingga membawa ketenangan dan maslahat bagi kedua belah pihak.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian data dan pembahasan mengenai pengaruh Harga dan Citra terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare, maka dapat ditarik simpulan penelitian sebagai berikut:

1. Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare (nilai koefisien 0,256; P-Values  $0,000 < 0,05$ ). Hal ini membuktikan bahwa penetapan tarif pelayanan yang transparan, wajar (price fairness), dan sepadan dengan fasilitas serta tindakan medis yang diterima mampu memenuhi ekspektasi pasien. Keadilan harga ini menghindarkan pasien dari rasa terbebani secara finansial, sehingga bermuara pada tingginya tingkat kepuasan.
2. Citra secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare (nilai koefisien 0,677; P-Values  $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa reputasi rumah sakit yang baik, kredibel, dan terpercaya di mata masyarakat berfungsi sebagai garansi psikologis yang sangat kuat. Citra institusi yang dijaga melalui pelayanan prima secara konsisten terbukti berhasil memberikan rasa aman dan

nyaman, yang menjadikannya prediktor paling dominan dalam menentukan kepuasan akhir pasien.

Secara keseluruhan, kombinasi antara kebijakan harga yang berkeadilan dan pemeliharaan citra institusi yang amanah merupakan faktor esensial bagi RSUD Andi Makkasau. Kedua variabel ini terbukti secara empiris dan teoretis mampu mengoptimalkan kualitas pengalaman perawatan dan kepuasan pasien secara komprehensif.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diuraikan, maka penulis memberikan beberapa saran dan rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan manfaat, baik bagi pihak rumah sakit maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan ke depannya:

1. Rekomendasi bagi Lokasi Penelitian (RSUD Andi Makkasau Kota Parepare)
  - a. Mengingat harga/tarif terbukti memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan, pihak manajemen rumah sakit disarankan untuk terus mempertahankan transparansi rincian biaya perawatan. Pemberian informasi yang jelas di awal mengenai estimasi biaya (terutama bagi pasien umum/non-subsidi) sangat penting agar pasien senantiasa merasakan keadilan tarif (*price fairness*) dan terhindar dari keluhan mengenai biaya yang tersembunyi.
  - b. Karena citra merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan (dengan nilai koefisien tertinggi), rumah sakit harus terus merawat reputasi baiknya melalui tindakan nyata. Manajemen disarankan untuk secara rutin mengevaluasi standar mutu pelayanan, meningkatkan keramahan staf dan tenaga medis, serta merespons keluhan pasien dengan cepat. Citra yang luhur tidak boleh hanya bersandar pada nama besar di masa lalu, melainkan harus terus dibuktikan melalui kualitas layanan setiap harinya.
  - c. Mekanisme Penetapan Harga yang Transparan Menerapkan standar tarif pelayanan yang jelas dan mudah diakses oleh pasien melalui papan informasi digital, booklet tarif, serta estimasi biaya tertulis sebelum rawat inap dimulai.
  - d. Sistem Penanganan Keluhan Membentuk Unit Pengaduan Terpadu dengan waktu respons maksimal 30 menit dan penyelesaian keluhan maksimal 48 jam, dilengkapi sistem pencatatan dan follow-up secara digital.

- e. Strategi Branding Rumah Sakit Mengembangkan kampanye branding konsisten dengan tagline “RSUD Andi Makkasau: Terpercaya dan Berkeadilan”, didukung testimoni pasien dan pengelolaan media sosial yang aktif.
- f. Peningkatan Komunikasi Layanan Melatih seluruh staf dalam komunikasi empati dan menyediakan informasi harian yang jelas kepada pasien mengenai rencana pengobatan, jadwal dokter, dan biaya melalui Patient Information Sheet serta WhatsApp.
- g. Manajemen Pengalaman Rawat Inap Melaksanakan Patient Journey Mapping dan survei kepuasan harian untuk meningkatkan kenyamanan fisik serta non-fisik selama rawat inap, termasuk kebersihan, makanan, dan Discharge Planning yang baik.

## 2. Rekomendasi bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Pengembangan Variabel: Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas model penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain yang belum diteliti dalam kajian ini, seperti Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas Fisik, Kepercayaan, atau *Word of Mouth*. Hal ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor determinan lain yang juga berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Pengembangan Objek dan Metode: Diharapkan pada penelitian berikutnya dapat dilakukan analisis komparatif (perbandingan), misalnya dengan membedakan tingkat kepuasan antara pasien BPJS (bersubsidi) dan pasien Umum (non-BPJS). Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif atau *mixed-method* sangat dianjurkan untuk menggali secara lebih mendalam alasan-alasan psikologis di balik persepsi harga dan citra pasien.

## REFE RENSI

- Adelia, Zakaria, M., & Sayuti, M. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Menggunakan Metode Teoriya Resheniya Izobtatelskikh Zadact (TRIZ) di Rumah Sakit Umum Tanjung Pura. *Industrial Engineering Journal*, 12(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v12i2.1131>
- Akbar, R., Sukmawati, U. S., & Katsirin, K. (2023). Analisis Data Penelitian Kuantitatif (Pengujian Hipotesis Asosiatif Korelasi). *Jurnal Pelita Nusantara: Kajian Ilmu Sosial Multidisiplin*, 1(3), 430–448. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i3.350>
- Aravik, H., Harun, M., & Febrianti, R. (2023). The Urgency of Islamic Business Ethics in the Era of the Industrial Revolution 4.0. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 8(2), 303–326. <https://doi.org/10.36908/isbank.v8i2.706>

- Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. (2019). The Influence of Hospital Image and Service Quality on Patients' Satisfaction and Loyalty. *Management Science Letters*, 9(4), 911-920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Azizah, I., Sejati, N., & Misidawati, D. N. (2025). Membangun Citra Dan Reputasi dalam Public Relation. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 2(4), 848-859. <https://ojs.ruangpublikasi.com/index.php/jpim/article/view/1383>
- El Garem, R. A. A., Fouad, A., & Mohamed, H. (2024). Factors Associated with Patient Loyalty in Private Healthcare Sector in Egypt. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 6(2), 181-206. <https://doi.org/10.1108/JHASS-09-2023-0106>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Universitas Diponegoro.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 14(1), 44-56.
- Huda, S., & Yuliati, A. (2022). Analysis of the Relationship of Mix Marketing with Patient Loyalty and Satisfaction in Hospital. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 2(4), 630-635. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v2i4.425>
- Jatmiko, M. I., Marnis, & Jahrizal. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Citra Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Aulia Hospital. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(4), 373-389. <https://ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/article/view/92>
- Mecca, A. M., Nursanty, O. E., & Yuhelmis, Y. (2025). The Effect of 7p (Product, Price, Place, Promotion People, Process, Physical Evidence) Marketing Mix and Patient Satisfaction on Outpatient Retention with the Role of Electronic Word of Mouth (E-WOM) Mediation at Bunda Margonda Hospital in 2025. *International Journal of Health and Pharmaceutical (IJHP)*, 5(4), 1025-1035. <https://doi.org/10.51601/ijhp.v5i4.479>
- Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 97-102. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v11i2.1190>
- Parepare, R. A. M. K. (2025). *Laporan Indikator Mutu Internal RSUD Andi Makkasau Kota Parepare Tahun 2024*. RSUD Andi Makkasau Kota Parepare.  
Data primer diperoleh melalui hasil wawancara dan dokumentasi dengan pihak manajemen RSUD Andi Makkasau, Januari 2025

- Prasetyo, B., Ramadhian, M. A. R., Hurriyati, R., Dirgantari, P. D., & Widjajanta, B. (2025). Eksplorasi Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien: Tinjauan Sistematis Literatur. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 35(1), 215–227. <https://doi.org/10.34011/jmp2k.v35i1.2371>
- Ramdhani, S. S., Suteja, J., & Suryana, P. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit dan Dampaknya pada Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 7(4). <https://doi.org/10.38035/jimt.v7i4.8014>
- Ruliati, R. A., Satoto, E. B., & Sanosra, A. (2023). Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit dan Harga Pelayanan terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pasien. *RELASI: Jurnal Ekonomi*, 19(2). <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i2.861>
- Rupini, N. K., Nuraeni, N., & Anggiani, S. (2025). Pengaruh Tarif, Kualitas Layanan, Manfaat Layanan Inti, dan Utilitas Tempat terhadap Kepuasan Pasien. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3), 166–180. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i3.1368>
- Sebastian, D., Karnawati, T. A., & Bukhori, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pasien Praktek Bidan Megawati. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 15(2), 317–329. <https://doi.org/10.22225/kr.15.2.2024.317-329>
- Situngkir, E., Handoko, Y., & Agustina, T. (2024). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(2). <https://doi.org/10.32815/jubis.v5i2.2552>
- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Andi Makkasau*. (2025). RSUD Andi Makkasau.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>  
LN. 2009/No. 153, TLN No. 5072