

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan. Sektor kesehatan ini merupakan pelayanan yang vital di berbagai negara karena memegang peranan penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat untuk mencapai tujuan kesejahteraan kesehatan suatu negara. Sekarang ini banyak industri jasa di bidang kesehatan menjadi salah satu peluang bisnis yang menjajikan dengan tingginya kompetisi dan pertumbuhan yang sangat pesat (Afrizal & Suhardi, 2018). Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan sekarang banyak bermunculan dan saling berlomba-lomba dalam merebut pasar agar para konsumen membeli produk dan berusaha mempertahankan pasien agar tidak berpaling ke perusahaan yang lain, sehingga penyedia pelayanan harus memikirkan bagaimana cara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga memiliki dampak secara langsung maupun tidak langsung yang di rasakan oleh pasien, sehingga kepuasan dan loyalitas pasien bisa di ukur dari keberhasilan penyedia layanan kesehatan (Dewi, 2017).

Rumah sakit merupakan bagian dari salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang di butuhkan untuk mewujudkan kesehatan seluruh masyarakat. Rumah sakit diwajibkan memberikan *service excellent* yang berkualitas sesuai SOP (standar operasional procedur) yang telah di tetapkan oleh pemerintah dan mampu menjangkau

masyarakat luas (K. Gunawan & Djati, 2019). Tingkat persaingan yang semakin ketat dikalangan rumah sakit mendorong adanya daya saing yang tinggi antar rumah sakit agar mampu memenangkan persaingan yang ada. Persaingan yang harus diciptakan di rumah sakit terdiri dari kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan harga yang terjangkau. Semakin tingginya tingkat pemahaman masyarakat tentang kesehatan untuk mempertahankan kualitas hidup, maka masyarakat akan semakin jeli untuk memilih penyedia jasa yang berkualitas tinggi (K. Gunawan & Djati, 2019). Pelayanan kesehatan yang berkualitas serta memiliki citra yang bagus akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pemakai jasa pelayanan. Kepuasan dan loyalitas pasien terdiri dari kualitas pelayanan yang bagus, citra rumah sakit yang bagus serta biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terjangkau (Prasetyono, 2019).

Menciptakan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang baik bukan hal yang mudah untuk penyedia jasa dikarenakan penyedia jasa kesehatan memberikan pelayanan kesehatan secara langsung yang bisa dirasakan oleh pengguna jasa, apabila terjadi *human error* dalam mengatasi pasien akan menimbulkan dampak yang jelek bagi pasien dan penyedia layanan jasa itu sendiri (Dewi, 2017). Pandangan warga akan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia akan menurun. Ini dibuktikan dengan banyaknya pasien Indonesia yang berobat ke luar negeri terus meningkat. Masyarakat pergi berobat ke luar negeri untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik hal ini diakibatkan karena mereka kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa kesehatan yang ada di kotanya sendiri (Zulhafiqi, 2020). Menurut penelitian Dewi (2017), Hidayat dan Hufron (2018), Gunawan (2018), menjelaskan

kualitas pelayanan memberi pengaruh terhadap loyalitas pasien, adapun menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan Rumah Sakit dengan baik dan maksimal maka loyalitas palanggan baik.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) RAA Soewondo Pati adalah salah Rumah Sakit yang terletak di kabupaten pati. Rumah sakit ini menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang ada di Pati dan sekitarnya karena rumah sakit ini terletak dekat dengan kotanya. RSUD RAA Soewondo Pati terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien tanpa melihat status sosial, suku & ras dikarenakan penyedia jasa kesehatan dilarang untuk membeda bedakan pasien, selain meningkatkan kualitas pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati juga melengkapi sarana prasarana yang terbaik, dari ruangan perawatan yang VIP sampai ruangan bangsal kelas III dan dilengkapi dengan laboratorium serta fasilitas kesehatan lainnya.

Seiring dengan berjalannya waktu RSUD RAA Soewondo Pati menghadapi isu-isu strategis yaitu banyaknya omongan masyarakat yang mengatakan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut kurang baik, salah satunya adalah perawat yang kurang baik dalam merawat pasien sehingga membuat citra rumah sakit menjadi jelek diakibat kualitas pelayanan yang buruk serta harga yang yang ditawarkan belum sesuai atau belum sebanding dengan pelayanan yang diberikan. Persaingan antar rumah sakit yang ada disekitarnya yang semakin ketat dengan banyak berdirinya rumah sakit milik swasta, sehingga kompetisi semakin ketat antar rumah sakit di daerah Pati.

Penyedia jasa yang bergerak di bidang kesehatan selain memikirkan kualitas pelayanan yang baik mereka harus memikirkan citra rumah sakit. Citra adalah aset tidak terwujud yang berharga bagi penyedia jasa, citra yang positif akan memberikan nilai reputasi dan keunggulan dari rumah sakit tersebut. Citra yang baik maka kepuasan pasien akan meningkat, kualitas pelayanan, loyalitas pasien dan nilai beli yang tinggi. Penyedia jasa yang memiliki citra baik akan mendorong pasien untuk selalu menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan serta mloyalitas pasien akan meningkat. Citra rumah sakit memberikan dampak pada sikap serta perilaku pasien terhadap rumah sakit ( Mayorga et al., 2018:19).

Keberhasilan suatu perusahaan dalam membentuk citra yang baik di pengaruhi berbagai faktor sejarah rumah sakit, sarana prasarana yang lengkap, serta keberhasilan penyedia jasa dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pasien. Citra tersebut akan timbul sesuai pengetahuan serta informasi yang di terima masyarakat terhadap suatu obyek. informasi yang diterima positif atau baik akan memberikan citra yang baik, namun sebaliknya jika informasi buruk atau negatif makan akan memberikan citra yang buruk terhadap perusahaan tersebut. Informasi yang di dapatkan misalnya bagaimana pelayanan yang di lakukan oleh rumah sakit, meliputi sarana prasaranan, alat-alat kesehatan yang lengkap, serta sumber daya manusia (tenaga kesehatan) apakah profesional atau tidak dan sebagainya ( Mayorga et al., 2018).

Citra rumah sakit yang baik tidak hanya berdampak terhadap peningkatan kepuasan pasien melalui loyalitas pasien secara langsung, akan tetapi juga kepuasan pasien meningkat melalui peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien, akhirnya memberikan niat untuk menggunakan jasa pelayanan lagi. Citra rumah sakit berfungsi sebagai penghubung serta penjaga keharmonisan hubungannya dengan pasien mereka (Wu, 2019).

Penyedia jasa juga perlu memikirkan hal lain, selain kualitas pelayanan, citra rumah sakit yaitu memikirkan tentang penetapan harga. Penetapan harga juga sangat penting dalam menentukan loyalitas pasien dan kepuasan pasien dalam penilaian dan dalam proses membangun citra rumah sakit. Penetapan harga yang ditawarkan sebagian besar hal yang sangat penting dalam berjalannya suatu rumah sakit, terlebih lagi pada penyedia jasa yang berorientasi terhadap kepuasan pasien. Pasien akan menggunakan kembali suatu jasa tergantung dari persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan penetapan harga yang didapatkan. Strategi penetapan harga sangat mempengaruhi karakteristik pengguna jasa itu sendiri, terlebih harga yang ditawarkan akan mempengaruhi keputusan pasien tersebut (Halimah & Yanti, 2020).

Penetapan harga adalah faktor ekstrinsik sebagai fungsi pengganti kualitas saat pasien tidak mempunyai informasi mengenai atribut intrinsik yang cukup maka pasien memakai harga sebagai acuan kualitas saat harga yang hanya diketahui, akan tetapi kualitas pelayanan secara intrinsik diketahui maka dugaan ini kurang

meyakinkan (Wijaya, 2018). Menurut Aryani dan Rosinta (2020) menjelaskan harga merupakan pengorbanan pasien dalam memperoleh jasa yang pasien inginkan, hal ini membuat para penyedia jasa bersain untuk menawarkan harga yang rendah dengan kualitas pelayanan yang baik, oleh karena itu penetapan harga mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Dalam data saya terima mengenai citra perusahaan yang berupa jawaban baik para pasien mengenai citra rumah sakit dan kepausan para pasien mengenai harga yang ada ditetapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Soewondo Pati adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data hasil prasurvey mengenai kepuasan pasien dari faktor citra rumah sakit dan harga Hasil Survey Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Eksternal di UPT RSUD RAA Soswondo Pati Tahun 2021**

No	Jenis Survei	Nilai/Hasil
1.	Indeks kepuasan konsumen tentang persyaratan pelayanan	91.40
2.	Indeks kepuasan pelanggan	87.6
3.	Indeks kepuasan masyarakat tentang prosedur pelayanan	91.63
4.	Indeks kepuasan masyarakat tentang waktu tunggu pelayanan	86.55
5.	Indeks kepuasan masyarakat tentang biaya atau tarif pelayanan	92.47
6.	Indeks kepuasan masyarakat tentang produk jenis pelayanan	90.95
7.	Indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan pengaduan masyarakat	64.88
8.	Indeks kepuasan masyarakat tentang kompetensi petugas di unit pelayanan	93.70
9.	Indeks kepuasan masyarakat tentang perilaku petugas	92.10
10.	Indeks kepuasan masyarakat tentang sarana prasarana	86.73

Sumber: <https://rsud.patikab.go.id/uploads/c1b7576ceb0424cac8a18bb904c9a8cc7b65fff1.pdf>

Dari tabel di atas bisa diambil kesimpulan bahwa nilai tertinggi dari data hasil prasurvey mengenai kepuasan pasien dari faktor citra rumah sakit dan harga adalah indeks kepuasan masyarakat tentang kompetensi petugas di unit pelayanan dengan nilai presentase 93,70%, Hal ini sangat penting dalam pelayanan karena kompetensi tenaga medis adalah hal yang sangat mutlak karena jika kompetensi kurang akan mengakibatkan malpraktik, selain kompetensi yang unggul ada hal yang mempengaruhi pelayanan di RAA Soewondo Pati yaitu tentang indeks mengenai penanganan pengaduan atau kritik dari para masyarakat dengan nilai yang sangat rendah yakni 64,88% dan hal tersebut harus dirubah dalam hal penanganan pengaduan tersebut oleh Rumah Sakit Umum Daerah Soewondo Pati. Hal tersebut menjadi sangat penting bagi pihak rumah sakit agar mengetahui hal yang perlu di evaluasi dan agar dapat membuat para pasien merasa puas dengan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Dalam table tersebut menyatakan bahwa para pasien mengalami kurang puas mengenai penanganan pengaduan masyarakat yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Soewondo Pati.

Penyedia jasa saling berlomba lomba untuk merebut pasar agar para konsumen ingin menggunakan jasa yang mereka tawarkan dan berusaha mempertahankan pasien untuk selalu menggunakan jasa yang mereka sediakan dan tidak berpaling ke pengguna jasa lain. Saat ini kompetisi di lingkup rumah sakit semakin ketat dengan penawaran yang menggiurkan pasien.

Loyalitas pasien didapatkan dari pelayanan yang baik dan berkualitas. Pelayanan kepada pasien adalah faktor yang sangat penting dalam menumbuhkan

kepuasan pasien dan akhirnya menumbuhkan loyalitas pada pasien. Penyedia jasa harus memiliki kualitas pelayanan yang mutlak. Pasien akan merasakan puas dengan pelayanan penyedia jasa sehingga menciptakan loyalitas, dan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut secara tidak langsung, mungkin bisa memperbaiki citra penyedia jasa (Mayorga et al., 2018).

Fenomena yang marak terjadi sekarang ini banyak rumah sakit yang berlomba-lomba untuk memberikan kepuasan dan loyalitas pasien dengan trobosan baru karena semakin banyak rumah sakit baru yang bermunculan dengan menawarkan segala keunggulannya. Fenomena ini tentu mendorong Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dengan salah cara ramah terhadap pasien, memberikan fasilitas rumah sakit yang baik serta jasa pelayanan yang baik. Selain memberikan kualitas pelayanan yang baik rumah sakit juga di tuntutan untuk memberikan harga yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga kan menciptakan citra rumah sakit yang baik. Semua hal itu juga akan memberi pengaruh terhadap kepuasan pasien serta loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut, sehingga pihak rumah sakit harus mencari trobosa-trobosan yang baru untuk bisa bersaing dengan rumah sakit yang lain (Furqon, 2017).

Rumah sakit dengan kualitas pelayanan, citra rumah sakit serta penetapan harga yang diberikan rumah sakit kurang baik kepada konsumen akan memberikan dampak buruk pada rumah sakit tersebut dikarenakan konsumen merasa tidak puas dengan apa yang didapatkan pada rumah sakit tersebut. Hal

tersebut menjelaskan bahawa kualitas pelayanan, citra rumah sakit serta penetapan harga mampu mempengaruhi kepuasan konsumen serta loyalitas pasien. Rumah sakit umum daerah RAA Suewondo Pati sudah memiliki perlengkapan medis yang cukup memadai serta dokter spesialis yang sudah banyak akan tetapi jika ada pasien kronis dan membutuhkan perawatan khusus akan di rujuk ke rumah sakit lain yang memiliki peralatan yang dibutuhkan. Seiring dengan berjalannya pengoprasian RSUD RAA Soewondo Pati ini mengalami isu-isu yang sangat banyak terdengar dimasyarakat mulai dari pelayanan yang diberikan kepada pasien yang kurang ramah, penanganan saat pasien datang yang lama, harga yang tetapkan tidak sebanding dengan pelayanan yang di dapatkan sehingga membuat konsumen merasa tidak puas dengan kualitas yang diberikan, sehingga ucapan ucapan dari orang ke orang yang buruk terhadap pelayanan dan harga yang diberikan akan berpengaruh kepada citra rumah sakit. Pada saat ini banyak rumah sakit swasta yang menawarkan kualitas pelayanan yang sangat baik, hal tersebut akan membuat persaingan antar rumah sakit semakin ketat.

Para pasien merasakan minimnya pelayanan yang ada di RSUD RAA Soewondo Pati yang menurutnya kurang adanya pengobatan tulang dalam atau tulang iga akibat kecelakaan yang dirawat di ruang Wijaya Kusuma III RSUD RAA Soewondo Pati yang menggunakan BPJS. Keluarga pasien kecewa dengan pelayanan oknum salah satu perawat yang ada diruang tersebut karena tidak diberikan suatu informasi yang lengkap perihal prosedur tindakan operasi apabila

menggunakan BPJS. Kurangnya pelayanan tersebut tentu menjadi salah satu tanggung jawab bagi departemen keluhan sebagai fungsi manajemen yang membantu membangun dan menjaga hubungan antara pihak rumah sakit dan para pasien agar tercipta citra yang positif diantara keduanya.



**Gambar 1.1**  
**Berita mengenai pasien yang kecewa di RSUD RAA Soewondo Pati**  
**Sumber: <https://suaraindonesia-news.com/pasien-bpjs-kecewa-dengan-layanan-rsu-soewondo-pati/>**

RSUD RAA Soewondo Pati saat ini sedang melakukan perbaikan mengenai fasilitas sarana prasarana, mulai dari penambahan gedung inap, tempat penitipan anak yang dilengkapi dengan permainan serta sudah berupaya

untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan pasien, sehingga jika pasien merasakan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan membuat pasien tersebut loyal terhadap rumah sakit tersebut.

Penelitian Rosalia dan Purnawati (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Junaedi (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumertana (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Menurut Tjahjaningsih (2018) menunjukkan bahwa citra memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian Muchlis dan Dewanto (2019) menerangkan citra rumah sakit tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Setyowati (2017) menjelaskan citra rumah sakit mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidajahningtyas, Sularso, dan Suroso (2018) menunjukkan bahwa citra rumah sakit tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Prasetio (2019) menunjukkan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusmirah (2019) menjelaskan harga tidak berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan Nuraeni, Eldine, dan Muniroh (2020) menjelaskan bahwa harga memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap loyalitas pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2017) menjelaskan harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut maka peneliti ingin mengetahui lebih jauh dengan melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT, DAN PENETAPAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DAN VARIABEL KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus RSUD RAA Soewondo Pati)”**

## **1.2. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Objek dari penelitian ini adalah RSUD RAA Soewondo Pati
- b. Penelitian ini mengangkat masalah mengenai apakah pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas

Pasien dan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus RSUD RAA Soewondo Pati).

- c. Responden pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD RAA Soewondo Pati
- d. Jangka waktu penelitian yaitu empat bulan dari Bulan April-Juli 2023.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Rumah sakit sebagai mitra pelayanan kesehatan masyarakat umum harus memikirkan pelayanan yang diberikan, sehingga para pasien merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas kesehatan serta karyawan Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo Pati bisa maksimal. Ada beberapa permasalahan yang sering terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo Pati diantaranya adalah sebagai berikut :

- a) Para pasien di Rumah Sakit Umum Soewondo Pati masih merasa kurang maksimal terkait dengan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo Pati.
- b) Selain kualitas pelayanan yang kurang maksimal, citra Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo Pati juga kurang baik di beberapa masyarakat. Hal ini bisa dilihat pada tabel 1.1 tentang kepuasan pasien dari faktor citra rumah sakit dan harga oleh karena itu maka pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo Pati harus bias lebih ditingkatkan sehingga citra Rumah Sakit juga menjadi lebih baik.

- c) Penetapan harga di Rumah Sakit Umum Soewondo Pati dirasa sudah sesuai dengan rumah sakit lainnya, akan tetapi harga tersebut dirasa para pasien harus sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, ruang lingkup atau batasan masalah serta identifikasi masalah, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut ini :

- 1.3.1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD RAA Soewondo Pati ?
- 1.3.2. Bagaimana pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD RAA Soewondo Pati ?
- 1.3.3. Bagaimana pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan pasien di RSUD RAA Soewondo Pati ?
- 1.3.4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSUD RAA Soewondo Pati ?
- 1.3.5. Bagaimana pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di RSUD RAA Soewondo Pati ?
- 1.3.6. Bagaimana pengaruh penetapan harga terhadap loyalitas pasien di RSUD RAA Soewondo Pati ?
- 1.3.7. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD RAA Soewondo Pati ?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan :

- 1.4.1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD RAA Soewondo Pati
- 1.4.2. Menganalisa pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD RAA Soewondo Pati
- 1.4.3. Menganalisis pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan pasien di RSUD RAA Soewondo Pati
- 1.4.4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSUD RAA Soewondo Pati
- 1.4.5. Menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di RSUD RAA Soewondo Pati
- 1.4.6. Menganalisis pengaruh penetapan harga terhadap loyalitas pasien di RSUD RAA Soewondo Pati
- 1.4.7. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD RAA Soewondo Pati

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat teoritis**

- a. Teori pemasaran, penelitian ini bermanfaat bagi perilaku pasien dalam pengetahuan pentingnya kualitas pelayanan, citra rumah sakit

dan penetapan harga dalam pengaruhnya ke kepuasan dan loyalitas pasien.

- b. Bagi peneliti, sebagai wahana latihan pengembangan kemampuan dan penerapan teori yang diperoleh dalam perkuliahan.

### **1.5.2 Manfaat praktis**

Diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit dalam mengambil keputusan yang terbaik mengenai kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan penetapan harga dalam masalah kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Penelitian ini mampu memberikan kontribusi yang positif pada di RSUD RAA Soewondo Pati dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, sehingga rumah sakit ini mampu memberikan kepuasan kepada pasien dan loyalitas pasien dengan cara mempertahankan kualitas pelayanan, citra rumah sakit serta penetapan harga.