

ABSTRAK

Rumah Sakit berupaya untuk memberikan fasilitas yang menunjang. Fasilitas dapat dilihat dari tingkat harga yang mengalami kenaikan atau penambahan fasilitas. Fasilitas yang sesuai harapan dan biaya terjangkau oleh pemakai yang artinya akan berujung kepuasan pelanggan atau pasien.

Desain dalam penelitian ini adalah penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional* dan populasi pasien ruang arofah penelitian sebesar 100 pasien yang diambil sampel sebesar 45 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara teknik *accidental* sampling dengan variabel independen persepsi fasilitas dan harga terhadap variabel dependen kepuasan. Teknik pengolahan data dan analisis data dilakukan dengan menggunakan uji statistik Regresi Logistik Biner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruhnya (93,3%) adalah responden dengan persepsi fasilitas dan harga yang baik, dan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Hasil uji Regresi Logistik Biner ($>0,05$) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh persepsi fasilitas dan harga terhadap kepuasan pasien.

Simpulan penelitian ini adalah persepsi fasilitas dan harga tidak mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini disebabkan responden yang menjadi pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya memiliki faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan. Saran penelitian adalah melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala fasilitas sarana dan prasarana serta harga bagi yang berkunjung agar menjadi lebih nyaman dan merasa puas sesuai yang diharapkan.

Kata Kunci: Persepsi Fasilitas, Harga, Kepuasan Pasien