

The Influence Of Facility Location And Service Quality On Patient Decisions To Choose Inpatient Services At Budi Kasih Majalengka Specialized Surgical Hospital

Pengaruh Lokasi Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Memilih Jasa Rawat Inap Di Rumah Sakit Khusus Bedah Budi Kasih Majalengka

Nyoman Nila Dewi^{1*}, Purwadhi², Yani Restiani Widjaja³

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya^{1,2,3}

nyomanniladewi@gmail.com^{1*}, purwadhi@ars.co.id², yani.yrw@ars.ac.id³

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study was conducted to determine the influence of location, facilities, and service quality on the decision to choose inpatients at RSBK Majalengka. The method used in this study is a quantitative approach. Data collection techniques with sampling techniques used in this study are purposive sampling and the use of this data by distributing questionnaires. The analysis used is descriptive and verifiative, multiple linear analysis, determination analysis, hypothesis test using t test (partial) and f test (simultaneous). Data was obtained and processed using SPSS (Statistical Package for The Social Science) software version 26.0. The results of this study show that facilities and service quality have a positive influence on the decision to choose patients. However, location did not positively affect the decision to choose patients. Simultaneously, location, facilities, and service quality have a significant influence on the decision to choose RSBK Majalengka.

Keywords: Location, Facilities, Quality of Service, Decision to Choose

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih pasien rawat inap di RSBK Majalengka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu purposive sampling dan penggunaan data ini dengan cara menyebar kuesioner. Analisis yang digunakan yaitu deskriptif dan verifikatif, analisis linear berganda, analisis determinasi, uji hipotesis menggunakan uji t (parsial) dan uji f (simultan). Data diperoleh dan diolah menggunakan software SPSS (Statistical Package for The Social Science) versi 26.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan memilih pasien. Namun, lokasi tidak berpengaruh positif terhadap keputusan memilih pasien. Secara simultan lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih RSBK Majalengka.

Kata Kunci: Lokasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Keputusan Memilih

1. Pendahuluan

Banyaknya rumah sakit yang berdiri merupakan bentuk persaingan di bidang industri kesehatan yang tak terelakkan dalam hal sistem pembiayaan, kualitas pelayanan, keunggulan produk, teknologi dan inovasi di bidang pelayanan medis. Kondisi masyarakat yang dinamis, perekonomian cukup dan kemudahan mengakses informasi turut mempengaruhi pasien dalam menentukan pilihan tempat pelayanan kesehatan (Merna, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen, dalam hal ini terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan pasien. Pasien akan cenderung memilih kembali atau memutuskan untuk mendapatkan perawatan di rumah sakit yang sama jika pasien sudah merasa puas atas pelayanan yang diterimanya (Merna, 2019).

Konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya, akan membeli produk dengan produk tertentu. Apabila produk yang dipilih konsumen itu dapat memuaskan kebutuhan dan keinginannya, maka konsumen akan memiliki suatu ingatan yang dalam terhadap produk tersebut. Konsumen tersebut akan memilih produk yang telah memberinya kepuasan, sehingga akan terjadi pembelian yang berulang-ulang terhadap produk tersebut (Widjaja & Nugraha, 2016). Dengan jumlah penduduk kabupaten Majalengka tahun 2022 sebesar 1.3 juta jiwa, ketersediaan rumah sakit di sekitar Kabupaten Majalengka semakin banyak, hal ini menyebabkan persaingan dalam industri penyediaan jasa pelayanan kesehatan yang semakin ketat. Masyarakat semakin selektif dan berpengetahuan dalam memutuskan untuk memilih dan menggunakan jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit.

Pada tahun 2020 BOR rata-rata RSBK Majalengka, 22,7 %. Sedangkan tahun 2021 BOR rata-rata RSBK Majalengka sebesar 31,3 %, dan tahun 2022 BOR rata-rata RSBK Majalengka 30,7%. Rata-rata pencapaian BOR tiap tahun tidak sesuai harapan manajemen rumah sakit yang berharap BOR mencapai 50 %. Meskipun menurut Standar Nasional Rumah Sakit Indonesia BOR rumah sakit yang baik adalah 75 ± 85 % (Muninjaya, 1999). Angka BOR yang masih rendah mengidentifikasi bahwa keputusan pasien untuk pemanfaatan rawat inap di RSBK Majalengka masih rendah.

Fenomena rendahnya BOR di RSBK Majalengka ini diperkirakan karena tidak adanya kunjungan ulang pada pasien yang pernah menggunakan jasa rawat inap. Besar kemungkinan pasien juga tidak merekomendasikan pelayanan kesehatan ini kepada orang lain (Hasanah et al., 2023).

Terdapat beberapa strategi untuk meningkatkan pemanfaatan rumah sakit. Penelitian Susanto (Susanto, 1999) pada ruang rawat inap yang memiliki BOR rendah menyebutkan bahwa untuk meningkatkan BOR perlu dilakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi BOR. Faktor-faktor tersebut adalah faktor input, faktor proses pelayanan, dan faktor kondisi pasien yang menjadi konsumen dari rumah sakit. Perilaku konsumen adalah suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang atau jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan (James F, 1994).

Sejumlah upaya yang dilakukan oleh rumah sakit untuk menarik pasien diantaranya adalah lokasi rumah sakit, fasilitas rumah sakit, dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Salsabilla, 2018). Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak rumah sakit, maka akan semakin puas pasien dan kemungkinan akan terus memilih rumah sakit tersebut sebagai pilihan prioritas.

Berdasarkan penelitian Mamik (Mamik, 2010), penggunaan fasilitas kesehatan yang masih rendah di suatu rumah sakit, sering disebabkan oleh faktor jarak antara fasilitas tersebut dengan masyarakat yang terlalu jauh. Faktor lokasi dapat mempengaruhi preferensi pasien. Salah satu faktor yang menentukan suatu lokasi menarik untuk dikunjungi salah satunya yaitu tingkat aksesibilitas, yaitu kemudahan untuk mencapai suatu lokasi ditinjau dari lokasi lain di sekitarnya. yang strategis akan menjadi salah satu penentu bagi konsumen (pasien) untuk memilih rumah sakit yang diinginkan.

Faktor yang juga berpengaruh terhadap preferensi pasien adalah kualitas pelayanan rumah sakit. Informasi yang akurat dapat mempengaruhi pengetahuan pasien yang berdampak pada persepsi, keyakinan dan motivasi pasien mengenai pelayanan rumah sakit yang akhirnya mempengaruhi keputusan pasien untuk memanfaatkan pelayanan rawat inap di rumah sakit.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh lokasi, fasilitas rumah sakit, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa rawat inap di RSBK Majalengka.

2. Tinjauan Pustaka

Keputusan untuk membeli timbul karena adanya penilaian yang objektif atau dorongan emosi. Keputusan untuk membeli yang diambil oleh pembeli itu sebenarnya merupakan kumpulan dari sejumlah Keputusan (Widjaja & Indriani, 2020). Menurut Kotler & Armstrong (Kotler, 2012) menyatakan bahwa, "Purchase decision is the buyer's decision about which brand to purchase" yang artinya bahwa Keputusan pembelian adalah tahap proses keputusan dimana konsumen secara aktual melakukan pembelian produk.

Menurut Kotler (Kotler, 2012) indikator keputusan pembelian adalah sebagai berikut:

1) Pengenalan Masalah

Proses pembelian dimulai dengan pembeli mengenali suatu masalah atau kebutuhan. Pembeli memberikan pandangan berbeda akan keadaannya yang sesungguhnya dan keadaan yang diinginkannya. Kebutuhan dapat dirangsang oleh rangsangan dari alam atau dari luar.

2) Pencarian Informasi

Tahap ini seorang konsumen yang telah dirangsang kebutuhannya akan mencari informasi lebih lanjut. Ini penting bagi pemasar sebagai sumber informasi utama yang akan digunakan oleh konsumen. Sumber pencarian informasi ada empat yaitu:

- a) Sumber pribadi yaitu keluarga, teman, tetangga dan kenalan
- b) Sumber komersial yaitu periklanan, tenaga penjual
- c) Sumber Publik yaitu media masa, organisasi penilai konsumen
- d) Sumber Eksperimental yaitu penanganan, pengujian, penggunaan produk.

3) Evaluasi Alternatif

Pada tahap ini terdapat konsep dasar yang menjelaskan proses penilaian konsumen. Terdiri dari konsumen memandang produk sebagai seuntai ciri – ciri produk, pemberian bobot pada ciri – ciri yang relevan, mengembangkan satu himpunan kepercayaan merek, menganggap fungsi utilitas untuk setiap ciri dan prosedur evaluasi.

4) Keputusan Pembelian

Pada tahap ini konsumen akan memutuskan produk mana yang akan dibeli, konsumen biasanya akan membeli merk yang ia sukai.

5) Perilaku Setelah Pembelian

Lokasi

Menurut Tjiptono (Tjiptono, 2006), pemilihan lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap beberapa faktor yang menjadi indikator lokasi, sebagai berikut :

- 1) Akses yaitu kemudahan untuk menjangkau.
- 2) Visibilitas yaitu kemudahan untuk dilihat.
- 3) Lalu lintas ada 2 hal yang diperhatikan :
 - a) Banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberikan peluang yang besar terjadinya *impuls buying*
 - b) Kepadatan dan kemacetan bisa menjadi hambatan
- 4) Tempat parkir yang luas dan aman
- 5) Ekspansi yaitu tersedia tempat yang luas untuk perluasan di kemudian hari.
- 6) Lingkungan yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.
- 7) Persaingan yaitu lokasi dengan pesaing sejenis
- 8) Peraturan pemerintah.

Menurut Heizer dan Render (Heizer & Render, 2006) tujuan strategi lokasi adalah untuk memaksimalkan keuntungan lokasi bagi perusahaan. Lokasi bisnis yang paling tepat untuk bisnis jasa antara lain adalah ditempat dengan potensi pasar yang besar. Faktor-faktor seperti kepadatan lalu lintas, kepadatan populasi dan taraf kehidupan disekitar lokasi juga menjadi faktor penting dalam pemilihan lokasi.

Fasilitas

Menurut Tjiptono (Tjiptono, 2006) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Setiap perusahaan khususnya di bidang kesehatan atau rumah sakit memiliki standar fisik yang meliputi :

1) Area Parkir

Adanya tempat parkir di lingkungan rumah sakit membuat tamu atau pasien nyaman.

2) Lobby

Tempat menunggu bagi para tamu / pasien dalam menerima layanan dari resepsionis ataupun petugas rumah sakit.

3) Kamar Rawat Inap

Sarana utama bagi pasien rawat inap, di dalam kamar biasanya terdapat tempat tidur, lemari, kamar mandi, kipas angin atau AC, dan sebagainya.

Pengukuran fasilitas dalam penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana fasilitas yang telah disediakan dapat memenuhi harapan serta memberikan kepuasan terhadap tamu / pasien.

Menurut Tjiptono (Tjiptono, 2006) indikator Fasilitas ada 3 yaitu:

- 1) Pertimbangan/Perencanaan Spasial. Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
- 2) Perencanaan Ruang. Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.
- 3) Perlengkapan dan Perabot. Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

Kualitas Pelayanan

Menurut Wyekof dalam Fandy Tjiptono (Tjiptono, 2006) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (Tjiptono, 2006) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Lima indikator yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman et al., 1998), yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangible*), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perusahaan. Yang meliputi perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan memuaskan.
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, serta secara cepat terhadap keinginan pelanggan.
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.
- 5) Empati (*empathy*), yaitu sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan, yang tentunya memahami kebutuhan pelanggan.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey explanatory, yaitu metode yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis (Nazir, 2005). Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah kuantitatif. Populasinya adalah pasien rawat inap RSBK Majalengka. Sampel yang diambil sebanyak 60 responden dengan rumus Slovin, Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis yang di berikan kepada responden untuk dijawab.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh lokasi, fasilitas, dan kualitas pada penelitian ini. Tahap – tahap dalam analisis regresi linear berganda meliputi tahap uji asumsi klasik dan tahap uji model regresi. Uji asumsi klasik dalam analisis regresi linear berganda meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Pada analisis regresi linear berganda meliputi hasil uji pengaruh parsial (uji t), uji pengaruh simultan (uji F) dan koefisien determinasi (R square). Hasil uji Parsial (uji t) dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Dalam analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis regresi akan menunjukkan nilai konstanta regresi dan koefisien regresi. Berdasarkan nilai-nilai tersebut maka persamaan regresi yang dapat digunakan untuk memprediksi Keputusan pasien rumah sakit berdasarkan lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Keputusan Pasien
- X1 : Lokasi
- X2 : Fasilitas
- X3 : Pelayanan Rumah Sakit
- a : Konstanta
- b : Koefisien Regresi
- e : Error

Pada analisis regresi linear berganda, uji pengaruh simultan digunakan untuk menguji pengaruh seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dengan tingkat kepercayaan 95%, maka mutu layanan dan kepuasan pasien dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien jika nilai signifikan < 0,05 dan disimpulkan tidak ada pengaruh simultan mutu layanan dan kepuasan pasien jika signifikansi > 0,05. Sedangkan koefisien determinasi dalam analisis regresi linear berganda menunjukkan besar pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dilihat dari nilai R Square untuk model dengan 1 variabel bebas, sedangkan pada model regresi dengan lebih dari 1 variabel bebas, koefisien determinasi dilihat dari nilai adjusted R square.

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 60 responden yang seluruhnya adalah pasien rawat inap RSBK Majalengka. Berdasarkan hasil pengumpulan data dalam penelitian ini, berikut ini adalah gambaran karakteristik responden menurut usia, jenis kelamin, pendidikan

Berdasarkan pengambilan data dari 60 responden, diketahui karakteristik responden berdasarkan usia, paling banyak responden berusia 21-30 tahun sebanyak 21,7%, setelah itu usia 51-60 tahun sebanyak 20%. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan laki-laki responden terbanyak sebesar 63.3%, selanjutnya perempuan 35%. Karakteristik reponden berdasarkan Pendidikan, tampak responden dengan Pendidikan terakhir SMA/SMK merupakan responden terbanyak sebesar 45%, selanjutnya lulusan SMP 20%, dan pendidikan sarjana dengan persentase 16,7%. Karakteristik responden berdasarkan

pekerjaan sebanyak 25% merupakan karyawan swasta, lalu 21.7% berprofesi wirausaha, selanjutnya 11,7% PNS. Sementara itu karakteristik responden berdasar cara pembayarannya, terbanyak menggunakan BPJS 80%, dan pembayaran pribadi sekitar 11,7%.

Analisis Regresi

Hasil perhitungan analisis regresi ganda dari variabel lokasi (X1), variabel fasilitas (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap variabel Keputusan Pasien (Y) dengan menggunakan SPSS 26.0 disajikan dalam tabel 1 dan table 2 berikut.

Tabel 1. Hasil Uji T

Variabel	Koefisien Regresi	t-hitung	p-value	Kesimpulan
Lokasi	-0.11	-0.99	0.32	Tidak ada pengaruh
Fasilitas	0.30	2.52	0.01	Ada pengaruh
Kualitas Pelayanan	0.56	4.23	0.00	Ada pengaruh

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hanya ada dua variabel independen saja yang memiliki nilai *p-value* (p-hitung) di bawah 0.05, yaitu Fasilitas (X₂) dan Pelayanan Rumah Sakit (X₃). Oleh karena itu dapat disimpulkan untuk model regresi yang dibuat hanya variabel Fasilitas dan Pelayanan Rumah Sakit saja yang memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pasien Memilih RSBK Majalengka.

Tabel 2. Hasil Uji F

	Sum of Square	Degrees of Freedom	Mean Square	F	P-value
Regression	31.72	3	10.57	20.93	
Residual	28.28	56	0.51		
Total	60.00	59			

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai p-value (p-hitung) dari hasil pengujian F adalah bernilai 0.00, yaitu di bawah 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Lokasi, Fasilitas, dan Pelayanan Rumah Sakit secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pasien Memilih RSBK Majalengka.

Tabel 3. Hasil Pengujian Multikolinearitas

Variabel	VIF
Lokasi	1.58
Fasilitas	1.69
Kualitas Pelayanan	2.12

Pengujian *Multicollinearity* pada analisis regresi perlu dilakukan untuk memastikan bahwa variabel-variabel independen yang digunakan adalah saling bebas, yaitu dalam artian tidak ada hubungan di antara variabel-variabel independen tersebut. Apabila terdapat hubungan yang kuat di antara variabel independen (ada multikolinearitas), maka hasil dari analisis regresi akan menjadi bias.

Pengujian *Multicollinearity* dilakukan dengan menghitung nilai VIF (Variance Inflation Factor) untuk masing-masing variabel independen. Nilai VIF ini hanya perlu dihitung sekali saja karena kesimpulannya akan berlaku untuk kesembilan model regresi. Model regresi disimpulkan tidak memiliki multikolinearitas apabila nilai VIF variabel-variabel independennya berada di bawah angka 10.

Hasil pengujian asumsi *Multicollinearity* untuk model regresi penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah. Dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini tidak memiliki multikolinearitas karena seluruh nilai VIF variabel independennya bernilai lebih kecil dari 10.

Berdasarkan tabel 1 hasil uji t sebelumnya, maka dapat ditentukan persamaan regresi pada penelitian ini sebagai berikut

$$Y=0.00-0.11X_1+0.30X_2+0.56X_3+e$$

Keterangan:

Y	:	Keputusan Pasien Memilih RSBK Majalengka
X1	:	Lokasi
X2	:	Fasilitas
X3	:	Pelayanan Rumah Sakit
e	:	Error

Tabel 4. Koefisien Determinasi

<u>R-Squared</u>
<u>0.53</u>

Nilai R² untuk model regresi yang dibuat adalah sebesar 0.53. Hal ini menunjukkan bahwa 53% keragaman dari variabel Keputusan Pasien Memilih RSBK Majalengka dapat dijelaskan oleh variabel Lokasi, Fasilitas, dan Pelayanan Rumah Sakit, sedangkan 47% keragaman sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Lokasi rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Pasien Memilih RSBK Majalengka

Pengambilan kesimpulan dari hipotesis ini dilakukan berdasarkan dari hasil Pengujian t yang dilakukan pada model regresi untuk variabel X1 (Lokasi). Apabila hasil pengujian t untuk variabel X1 memiliki nilai p-hitung (p-value) di bawah 0.05 (atau 5%) dan nilai koefisien regresi X1 bernilai positif, maka hipotesis ini dapat diterima.

Berdasarkan pengujian t yang telah dilakukan sebelumnya dapat diketahui bahwa nilai p-hitung untuk variabel X1 adalah sebesar 0.32, yaitu di atas 0.05, dan nilai koefisien regresi dari X1 memiliki tanda negatif (-0.11), sehingga dapat disimpulkan bahwa Lokasi rumah sakit tidak memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Pasien Memilih RSBK Majalengka.

Fasilitas rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Pasien Memilih RSBK Majalengka

Pengambilan kesimpulan dari hipotesis ini dilakukan berdasarkan dari hasil Pengujian t yang dilakukan pada model regresi untuk variabel X2 (Fasilitas). Apabila hasil pengujian t untuk variabel X2 memiliki nilai p-hitung (p-value) di bawah 0.05 (atau 5%) dan nilai koefisien regresi X2 bernilai positif, maka hipotesis ini dapat diterima.

Berdasarkan pengujian t yang telah dilakukan sebelumnya dapat diketahui bahwa nilai p-hitung untuk variabel X2 adalah sebesar 0.01, yaitu di bawah 0.05, dan nilai koefisien regresi dari X2 memiliki tanda positif (0.30), sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Pasien Memilih RSBK Majalengka.

Pelayanan rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Pasien Memilih RSBK Majalengka

Pengambilan kesimpulan dari hipotesis ini dilakukan berdasarkan dari hasil Pengujian t yang dilakukan pada model regresi untuk variabel X3 (Pelayanan Rumah Sakit). Apabila hasil pengujian t untuk variabel X3 memiliki nilai p-hitung (p-value) di bawah 0.05 (atau 5%) dan nilai koefisien regresi X3 bernilai positif, maka hipotesis ini dapat diterima.

Berdasarkan pengujian t yang telah dilakukan sebelumnya dapat diketahui bahwa nilai p-hitung untuk variabel X3 adalah sebesar 0.00, yaitu di bawah 0.05, dan nilai koefisien regresi dari X3 memiliki tanda positif (0.56), sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan rumah sakit

memiliki pengaruh positif yang dominan terhadap Keputusan Pasien Memilih RSBK Majalengka.

Lokasi, fasilitas, dan pelayanan rumah sakit secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pasien Memilih RSBK Majalengka

Pengambilan kesimpulan dari hipotesis ini dilakukan berdasarkan dari hasil pengujian F yang telah dilakukan pada model regresi pada bagian 4.2.4.1. Apabila hasil pengujian F ini memiliki nilai p-hitung (p-value) di bawah 0.05 (atau 5%), maka hipotesis ini dapat diterima. Berdasarkan pengujian F yang telah dilakukan pada bagian 4.2.4.1 dapat diketahui bahwa nilai p-hitung yang didapat adalah sebesar 0.00, yaitu di bawah 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi, fasilitas, dan pelayanan rumah sakit secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap RSBK Majalengka. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan rumah sakit, mutu layanan RSBK Majalengka, maka semakin baik Keputusan pasien memilih jasa rawat inap di RSBK Majalengka, demikian sebaliknya semakin buruk lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan RSBK Majalengka, maka akan semakin buruk Keputusan pasien memilih jasa rawat inap di RSBK Majalengka.

5. Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien dalam memilih RSBK Majalengka. Hasil analisis parsial menunjukkan bahwa lokasi rumah sakit tidak memiliki pengaruh signifikan, sementara fasilitas dan pelayanan rumah sakit memiliki pengaruh yang signifikan secara individual. Secara simultan, lokasi, fasilitas, dan pelayanan rumah sakit bersama-sama memiliki pengaruh terhadap keputusan pasien memilih RSBK Majalengka.

Berdasarkan temuan ini, manajer RSBK Majalengka disarankan untuk memprioritaskan perencanaan anggaran guna meningkatkan kualitas pelayanan melalui program pelatihan untuk staff rumah sakit. Tambahan fasilitas pendukung juga diusulkan untuk meningkatkan kelancaran proses pelayanan kesehatan bagi pasien seperti peningkatan fasilitas kamar rawat inap, termasuk penambahan bangku di dalam/luar kamar pasien untuk tampil lebih rapi. Peningkatan kapasitas fasilitas parkir juga perlu dipertimbangkan, misalnya melalui ekspansi lahan parkir dengan kerja sama pemilik tanah terdekat. Saran untuk penelitian mendatang melibatkan metode wawancara guna membangun hubungan langsung dengan pasien. Disarankan juga untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih besar agar hasil penelitian lebih akurat.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.
- Hasanah, D. F., Syaodih, E., Handayani, N., & Mulyani, K. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Pratama Manshurin Bandung. *Prosiding Magister Manajemen ARS University, 1(2)*, 7–12.
- Heizer, & Render. (2006). *Manajemen Operasi. Salemba Empat*.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. *Unitomo Press*.
- James F, E. (1994). *pengertian perilaku konsumen, dalam buku Perilaku Konsumen*.
- Kotler. (2012). *Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian)*.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Salemba IV Jakarta*.
- Mamik. (2010). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Prins Media Publishing*.

- Merna, M. (2019). Analisis Keputusan Pasien Untuk Dirawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gayo Lues. *Jurnal Skala Kesehatan*, 10(2), 48–56. <https://doi.org/10.31964/jsk.v10i2.215>
- Muninjaya, G. A. (1999). *Manajemen Kesehatan*. Universitas Andalas.
- Nazir, M. (2005). Metode Penelitian. *Indonesia Ghalia Jakarta*.
- Parasuraman, V. A., Zeithmal, & Leonard L., B. (1998). *Servqual A Multipel Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality*.
- Puspita, L., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2020). Memilih Rsud Pasar Minggu. *Ikra-Ith*, 2(3), 64–73.
- Rahmasari, A., Wijayanto, G., Kornita, E., & Riau, U. (2022). The Influence Of Service Quality And Brand Image On Patient Decisions In Choosing Delivery At Zainab Mother And Child Hospital Pekanbaru With Trust As A Mediation Variable Pengaruh Service Quality Dan Brand Image. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 3, Issue 5).
- Rochmiati. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pilihan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Syariah pada jurnal STIKES Cendikita Utama Kudus. *Universitas Diponegoro*.
- Salsabilla, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang, Banten. *Financial Marketing Operational Human Resources*, 1(2), 01–08.
- Setiawan, N. H., Syaodih, E., Hidayat, D., Noor, C. M., Adhirajasa, U., & Sanjaya, R. (2023). *Strategi pemasaran klinik dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien*. 1(1), 78–84.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*.
- Sujarwanta, T. H., Syaodih, E., Rahim, A. H., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., & Pelayanan, K. (2023). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien*. 5(2), 69–78.
- Sukman, M., Haeruddin, & Sumiaty. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rawat Jalan di RSIA Malebu Husada Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(4),
- Susanto. (1999). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Bed Occupancy Rate (BOR) Rumah Sakit ROemani Semarang. *Universitas Diponegoro*.
- Tarigan. (2006). Perencanaan Pembangunan Wilayah. *Bumi Aksara Jakarta*.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran, Edisi III*.
- Walpole, R. E. (1993). *Pengantar Statistika, Edisi ke-3*.
- Weenas, J. R. S. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed. *Universitas Sam Ratulangi*.
- Weisberg, S. (2005). *Applied Linear Regression, 3rd Edition*.
- Widjaja, Y. R., & Indriani, D. (2020). Store Atmosphere dan Promosi Sebagai Dampak Terhadap Keputusan Pembelian di Bandoengsche Melk Centrale (BMC). *Jurnal Sain Manajemen*, 2(2), 1–10.
- Widjaja, Y. R., & Nugraha. (2016). Loyalitas Merek sebagai Damoak dari Kepuasan Konsumen. *Journal of Islamic Economics and Business*, 1. <https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/ikonomika>
- Yunarwati Anin, T., & Abdullah, R. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Memilih Layanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Makassar. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* (Vol. 13).