

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek Penelitian ini adalah pasien yang memilih untuk dirawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo. Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo adalah salah satu rumah sakit yang berada di Kabupaten Ponorogo. Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo berdiri pada 16 Januari 1962.

4.1.2 Profil Perusahaan

Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Ponorogo. Rumah sakit ini beralamat di jalan Diponegoro no. 50 Ponorogo. Berdiri pada tanggal 16 Januari 1962 oleh Pimpinan Cabang (PC) Muhammadiyah Ponorogo Kota. Majelis Penolong Kesengsaraan Oemoem (MPKO) atau yang sekarang namanya berubah menjadi Majelis Pembina Kesehatan Umum (MPKU) PC Muhammadiyah Ponorogo kota merupakan pemrakarsa berdirinya Rumah Bersalin Aisyiah pada awalnya yang kini bernama Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (Profil RSUM Ponorogo, 2024).

Pada tanggal 24 Oktober 1992 PC Muhammadiyah Ponorogo Kota telah mendapatkan izin tetap penyelenggaraan Rumah Bersalin Aisyiah dari Departemen Kesehatan Jatim dengan nomor SK 325/KANWIL/SK/YKM.4/X/1992. Pada tahun yang sama pula mendapat izin tetap penyelenggaraan Balai Pengobatan dengan nomor SK : 328/KANWIL/SK/YKM.4/X/1992. Rumah Bersalin dan Balai Pengobatan PCM

Ponorogo Kota kembali mendapatkan surat izin dari Kanwil Depkes tentang penyelenggaraan Balai Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) pada tanggal 6 November 1992 dengan nomor SK 325/KANWIL/SK/YKM. 4/XI/1992 (Profil RSUM Ponorogo, 2024).

Usaha yang dilakukan para pendiri dengan semangat pantang menyerah dan mencurahkan segala kemampuannya baik secara moril maupun materiil akhirnya membuahkan hasil atas berkah Allah SWT, pada tanggal 23 Mei 2002 PC Muhammadiyah Ponorogo Kota mendapatkan SK izin tetap dari Menkes RI No. YM.04.2.2.2052 untuk menyelenggarakan Rumah Sakit Aisyiah Diponegoro. Pada tahun 2014 RS Aisyiah Diponegoro berubah nama menjadi RSU Muhammadiyah Ponorogo berdasarkan Akta Notaris dan PPAT Muhammad Ali Fauzi, SH No. 261 tanggal 23 Desember 2015 sebagai upaya peningkatan mutu dan pembenahan layanan (Profil RSUM Ponorogo, 2024).

Status kepemilikan rumah sakit ini yaitu milik Pimpinan Pusat Muhammadiyah Ponorogo, dengan penyelenggara yaitu MPKU PCM Ponorogo Kota. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe C dengan 121 tempat tidur, dengan surat izin operasional yang berlaku hingga 9 Maret 2020. Status akreditasi rumah sakit saat ini telah terakreditasi Paripurna berdasarkan KARS 2012 (Profil RSUM Ponorogo, 2024).

4.1.3 Visi & Misi RSU Muhammadiyah Ponorogo

Visi Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo adalah “*Terwujudnya Rumah Sakit Yang Islami, Unggul Menjadi Pilihan Masyarakat*”. Misi rumah sakit ini yaitu :

- a. Meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta iman dan taqwa sumber daya insani rumah sakit
- b. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana rumah sakit
- c. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan dan keselamatan pasien
- d. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan prima yang memberikan kepastian hukum bagi semua
- e. Memberikan kontribusi sosial dalam pendidikan dan pelatihan kesehatan

Sedangkan tujuan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo adalah :

- a. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan
- b. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit
- c. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit
- d. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang islami sebagai sarana ibadah dan dakwah

Motto yang digunakan oleh rumah sakit ini yaitu MANIS “Mudah, Nyaman, Islami” (Profil RSUM Ponorogo, 2024).

4.1.4 Fasilitas Pelayanan di RSU Muhammadiyah Ponorogo

Fasilitas Pelayanan yang dimiliki RSU Muhammadiyah Ponorogo antara lain :

- a. Instalasi Gawat Darurat (IGD)
- b. Instalasi Rawat Inap

Instalasi Rawat Inap memiliki 141 tempat tidur yang dibagi menjadi beberapa

jenis ruang perawatan, yaitu :

- 1) Ruang KH. Ahmad Dahlan : 36 ruangan
- 2) Ruang KH. AR. Fahrudin : 19 ruangan
- 3) Ruang KH. Mas Mansur : 29 ruangan
- 4) Ruang Siti Walidah : 22 ruangan
- 5) Ruang Darwis : 29 ruangan
- 6) Perinatologi : 6 ruangan

c. Instalasi Rawat Jalan

- 1) Pelayanan Medis Umum, yaitu :

- Klinik umum
- Klinik rehabilitasi medik
- Klinik gigi
- Klinik gigi dan penyakit mulut
- Klinik fisioterapi
- Klinik Gizi
- Klinik KIA/KB
- Klinik TB Dots
- Klinik Urologi

- 2) Poliklinik Umum dan Spesialis, yaitu :

- Klinik Obsgyn
- Klinik THT-KL
- Klinik Bedah Umum

- Klinik Bedah Tulang (Orthopedi)
 - Klinik Mata
 - Klinik Periodonsia
 - Klinik kulit dan kelamin
 - Klinik Syaraf
 - Klinik Penyakit Dalam
 - Klinik Paru
 - Klinik Jantung dan Pembuluh Darah
 - Klinik Anak
- d. Instalasi Bedah Sentral
- e. Kamar Bersalin
- f. Kamar Bayi
- g. PEC (Ponorogo Eye Center)
- h. Instalasi Radiologi
- i. Pemulasaran Jenazah
- j. Instalasi Farmasi
- k. Pelayanan Penunjang Medis

Pelayanan penunjang medis yang ada di RSUD Muhamadiyah Ponorogo antara lain :

- Tempat Pendaftaran Pasien
- Bina Rohani
- Kasir
- IPAL

- Genset

4.2 Gambaran Umum Responden

Karakteristik pasien dalam penelitian ini adalah terdiri dari usia, jenis kelamin, pekerjaan, kunjungan/rujukan dan klasifikasi pasien. Sampel dalam penelitian ini diambil dari hasil populasi yang dirumuskan berdasarkan teori Arikunto, berjumlah $141 \times 30\% = 42,30$ dibulatkan menjadi 42 responden pasien yang berada di RSUM Ponorogo berdasarkan akumulasi perwakilan dari 6 ruang perawatan (Ruang Ahmad Dahlan : 8, ruang AR. Fachrudin : 7, ruang Mas Mansyur : 7, ruang Darwis : 7, ruang Siti Walidah : 7, ruang Perinatologi : 6). Berdasarkan hasil penarikan kuesioner maka dapat di deskripsikan sebagai berikut :

4.2.1 Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia

Data primer yang telah diolah dengan bantuan Aplikasi SPSS mengenai karakteristik pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
≤ 20 Tahun	10	23,8
21-40 Tahun	15	35,7
> 40 Tahun	17	40,5
Total	42	100,0

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, pasien dengan karakteristik berdasarkan usia menunjukkan bahwa pasien dengan usia ≤ 20 tahun sejumlah 10 orang atau 23,8%. Pasien dengan usia 21-40 tahun sejumlah 35 orang atau 35,7%. Dan pasien dengan usia > 40 tahun sejumlah 17 orang atau 40,5%. Data diatas menunjukkan bahwa pasien yang berada

di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo paling banyak merupakan pasien dengan rentan usia > 40 tahun.

4.2.2 Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Data primer yang telah diolah dengan bantuan Aplikasi SPSS mengenai karakteristik pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :



Tabel 4.2
Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	28	66,7
Perempuan	14	33,3
Total	42	100,0

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, pasien dengan karakteristik jenis kelamin menunjukkan data bahwa pasien dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 28 orang atau 66,7%. Pasien dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 14 orang atau 33,3%. Data diatas menunjukkan bahwa pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo paling banyak merupakan pasien dengan jenis kelamin laki-laki yakni sejumlah 28 orang pasien.

4.2.3 Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Data primer yang telah diolah dengan bantuan Aplikasi SPSS mengenai karakteristik pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Mahasiswa/Pelajar	6	14,3
Wiraswasta	3	7,1
Karyawan Swasta	16	38,1
Lainnya	17	40,5
Total	42	100,0

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, pasien dengan karakteristik berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa pasien dari kalangan mahasiswa/pelajar sejumlah 6 orang atau

14,3%. Pasien dari kalangan wiraswasta sejumlah 3 orang atau 7,1%. Pasien dari kalangan karyawan swasta sejumlah 16 orang atau 38,1%. Dan pasien dengan pekerjaan lainnya (dalam kuesioner meliputi dosen, guru, petani, buruh, penjahit, sopir, tukang, pensiunan, ibu rumah tangga, dsb) sejumlah 17 orang atau 40,5%. Data diatas menunjukkan bahwa pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo dengan latar pekerjaan lainnya dengan frekuensi tertinggi yakni 17 orang atau 40,5%.

4.2.4 Karakteristik Pasien Berdasarkan Kunjungan/Rujukan

Data primer yang telah diolah dengan bantuan Aplikasi SPSS mengenai karakteristik pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo berdasarkan Kunjungan/Rujukan dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4
Karakteristik Pasien Berdasarkan Kunjungan/Rujukan

Kunjungan/Rujukan	Frekuensi	Persentase (%)
1 – 5 Kali	28	66,7
6 – 10 Kali	9	21,4
> 10 Kali	5	11,9
Total	42	100,0

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, pasien dengan karakteristik berdasarkan kunjungan/rujukan menunjukkan bahwa pasien dengan kunjungan/rujukan 1-5 kali sejumlah 28 orang atau 66,7%. Pasien dengan kunjungan/rujukan 6-10 kali sejumlah 9 orang atau 21,4%. Dan pasien dengan kunjungan/rujukan > 10 kali sejumlah 5 orang atau 11,9%. Data diatas menunjukkan bahwa pasien yang berada di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo paling banyak merupakan pasien dengan kunjungan/rujukan sebanyak 1-5 kali.

4.2.5 Karakteristik Pasien Berdasarkan Klasifikasi Pasien

Data primer yang telah diolah dengan bantuan Aplikasi SPSS mengenai karakteristik pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo berdasarkan klasifikasi Pasien dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5

Karakteristik Pasien Berdasarkan Klasifikasi Pasien

Klasifikasi Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Pasien BPJS	25	59,5
Pasien Umum	17	40,5
Total	42	100,0

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, pasien dengan karakteristik klasifikasi pasien menunjukkan data bahwa pasien dengan klasifikasi pengguna BPJS sejumlah 25 orang atau 59,5%. Pasien dengan klasifikasi pasien umum sejumlah 17 orang atau 40,5%. Data diatas menunjukkan bahwa pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo paling banyak merupakan pasien dengan klasifikasi pasien pengguna BPJS yakni sejumlah 25 orang pasien.

4.3 Deskripsi Jawaban Responden

Gambaran masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah Pelayanan (X1), Biaya (X2), Fasilitas (X3) dan Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit (Y). Berikut ini merupakan hasil dari deskripsi jawaban responden terhadap variabel. Dari data yang telah diperoleh, peneliti mendapatkan hasil yang akan dijabarkan dan dideskripsikan sebagaimana penjelasan berikut :

4.3.1 Variabel Pelayanan (X1)

Distribusi jawaban responden terhadap variabel pelayanan dari masing-masing indikator variabel. Rekapitulasi tanggapan responden untuk variabel pelayanan (X1) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan

ITEM	SKOR										JML RESP	JML SKOR	MEAN
	1(STS)		2(TS)		3(N)		4(S)		5(SS)				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Pernyataan 1	0	0	0	0	6	14,3	30	71,4	6	14,3	42	168	4,00
Pernyataan 2	0	0	1	2,4	9	21,4	19	45,2	13	31,0	42	170	4,04
Pernyataan 3	0	0	0	0	5	11,9	29	69,0	8	19,1	42	171	4,07
Pernyataan 4	0	0	0	0	8	19,0	20	47,7	14	33,3	42	174	4,14
Pernyataan 5	0	0	0	0	9	21,4	26	61,9	7	16,7	42	166	3,95

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa jawaban responden berdasarkan item-item pernyataan variabel Pelayanan (X1) adalah sebagai berikut :

Pernyataan 1 (Pertama) yaitu “Karyawan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien” dengan nilai mean 4,00 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo terdapat 14,3% menjawab sangat setuju, 71,4% menjawab setuju dan 14,3% sisanya menjawab netral.

Pernyataan 2 (kedua) yaitu “Karyawan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo menangani keluhan pasien dengan cepat tanggap” dengan nilai mean 4,04 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo terdapat 31,0% menjawab sangat setuju, 45,2% menjawab setuju, terdapat 21,4% menjawab netral dan 2,4% sisanya memberi jawaban kurang setuju.

Pernyataan 3 (ketiga) yaitu “Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo memiliki kualitas dokter dan perawat yang kompeten dalam bidangnya”

dengan nilai mean 4,07 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo terdapat 19,1% menjawab sangat setuju, 69% menjawab setuju dan 11,9% sisanya menjawab netral.

Pernyataan 4 (Keempat) yaitu “Karyawan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien” dengan nilai mean 4,14 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo terdapat 33,3% menjawab sangat setuju, 47,7% menjawab setuju dan 19% sisanya menjawab netral.

Pernyataan 5 (Kelima) yaitu “Karyawan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo memberikan pelayanan langsung sesuai dengan harapan pasien” dengan nilai mean 3,95 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo terdapat 16,7% menjawab sangat setuju, 61,9% menjawab setuju dan 21,4% sisanya menjawab netral.

Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo telah memberikan pelayanan yang cukup baik dan mendapatkan respon positif dari mayoritas pasien yang menggunakan pelayanan dari Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

4.3.2 Variabel Biaya (X2)

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Biaya dari masing-masing indikator variabel. Rekapitulasi tanggapan responden untuk variabel Biaya (X2) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Biaya

	SKOR			
--	------	--	--	--

ITEM	1(STS)		2(TS)		3(N)		4(S)		5(SS)		JML RESP	JML SKOR	MEAN
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Pernyataan 1	1	2,4	3	7,1	4	9,5	18	42,9	16	38,1	42	171,0	4,07
Pernyataan 2	0	0	0	0	6	14,3	28	66,7	8	19,0	42	170,0	4,04
Pernyataan 3	0	0	1	2,3	7	16,7	22	52,4	12	28,6	42	171,0	4,07
Pernyataan 4	0	0	1	2,4	8	19,0	26	61,9	7	16,7	42	165,0	3,92
Pernyataan 5	0	0	0	0	7	16,7	21	50,0	14	33,3	42	175,0	4,16

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dijelaskan jawaban responden berdasarkan item-item pernyataan variabel Biaya (X2) adalah sebagai berikut :

Pernyataan 1 (Pertama) yaitu “Biaya rawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo cukup terjangkau” dengan nilai mean 4,07 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo terdapat 38,1% menjawab sangat setuju, 42,9% menjawab setuju, 9,5% menjawab netral, 7,1% menjawab tidak setuju dan 2,4% sisanya menjawab sangat tidak setuju.

Pernyataan 2 (kedua) yaitu “Biaya rawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo sesuai dengan kualitas jasa yang ditawarkan” dengan nilai mean 4,04 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo terdapat 19% menjawab sangat setuju, 66,7% menjawab setuju dan 14,3% sisanya menjawab netral.

Pernyataan 3 (ketiga) yaitu “Biaya rawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo sesuai dengan manfaat yang diperoleh pasien” dengan nilai mean 4,07 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo terdapat 28,6% menjawab sangat setuju, 52,4% menjawab setuju, 16,7% menjawab netral dan 2,4% sisanya menjawab tidak setuju.

Pernyataan 4 (Keempat) yaitu “Biaya rawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo sesuai dengan fungsi pelayanan kesehatan” dengan

nilai mean 3,92 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo terdapat 16,7% menjawab sangat setuju, 61,9% menjawab setuju, 19% menjawab netral dan 2,4% sisanya menjawab tidak setuju.

Pernyataan 5 (Kelima) yaitu “Biaya rawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo dapat bersaing dengan Rumah Sakit lainnya” dengan nilai mean 4,16 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo terdapat 33,3% menjawab sangat setuju, 50% menjawab setuju dan 16,7% sisanya menjawab netral.

Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien sangat setuju bahwa biaya perawatan dan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo sangat terjangkau bagi masyarakat menengah kebawah, sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan, biaya yang dikeluarkan sepadan dengan manfaat yang diterima serta biaya perawatan yang sangat bersaing dengan rumah sakit lainnya.

4.3.3 Variabel Fasilitas (X3)

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Fasilitas dari masing-masing indikator variabel. Rekapitulasi tanggapan responden untuk variabel Fasilitas (X3) sebagai berikut :

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas

ITEM	SKOR										JML RESP	JML SKOR	MEAN
	1(STS)		2(TS)		3(N)		4(S)		5(SS)				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Pernyataan 1	0	0	0	0	4	9,5	31	73,8	7	16,7	42	171,0	4,07
Pernyataan 2	0	0	0	0	6	14,2	23	54,8	13	31,0	42	175,0	4,16
Pernyataan 3	0	0	1	2,4	13	31,0	18	42,8	10	23,8	42	163,0	3,88
Pernyataan 4	0	0	0	0	11	26,2	22	52,4	9	21,4	42	166,0	3,95
Pernyataan 5	0	0	0	0	7	16,7	25	59,5	10	23,8	42	171,0	4,07

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dijelaskan jawaban responden berdasarkan item-item pernyataan variabel Fasilitas (X3) adalah sebagai berikut :

Pernyataan 1 (Pertama) yaitu “Fasilitas umum di Rumah Sakit yang tersedia sangat nyaman dan aman digunakan” dengan nilai mean 4,07 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo, terdapat 16,7% menjawab sangat setuju, 73,8% menjawab setuju dan 9,5% sisanya menjawab netral.

Pernyataan 2 (kedua) yaitu “Menurut saya ruangan yang disediakan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo sangat bersih” dengan nilai mean 4,16 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo, terdapat 31% menjawab sangat setuju, 54,8% menjawab setuju dan 14,2% sisanya menjawab netral.

Pernyataan 3 (ketiga) yaitu “Biaya rawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo sesuai dengan manfaat yang diperoleh pasien” dengan nilai mean 3,88 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo, terdapat 23,8% menjawab sangat setuju, 42,8% menjawab setuju, 31% menjawab netral dan 2,4% sisanya menjawab tidak setuju.

Pernyataan 4 (Keempat) yaitu “Biaya rawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo sesuai dengan fungsi pelayanan kesehatan” dengan nilai mean 3,95 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo, terdapat 21,4% menjawab sangat setuju, 52,4% menjawab setuju dan 26,2% sisanya menjawab netral.

Pernyataan 5 (Kelima) yaitu “Biaya rawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo dapat bersaing dengan Rumah Sakit lainnya” dengan nilai mean 4,07

mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo, terdapat 23,8% menjawab sangat setuju, 59,5% menjawab setuju dan 16,7% sisanya menjawab netral.

Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien setuju bahwa Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo memiliki fasilitas yang nyaman digunakan, kebersihan terjaga serta peralatan medis yang memadai, pusat informasi yang mudah diakses dan fasilitas umum yang nyaman digunakan oleh keluarga pasien.

4.3.4 Variabel Keputusan Memilih (Y)

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Keputusan Memilih dari masing-masing indikator variabel. Rekapitulasi tanggapan responden untuk variabel Keputusan Memilih (Y) sebagai berikut :

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Memilih

ITEM	SKOR										JML RESP	JML SKOR	MEAN
	1(STS)		2(TS)		3(N)		4(S)		5(SS)				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Pernyataan 1	0	0	1	2,4	6	14,3	19	45,2	16	38,1	42	176,0	4,19
Pernyataan 2	0	0	0	0	4	9,5	25	59,5	13	31,0	42	177,0	4,21
Pernyataan 3	0	0	0	0	6	14,3	19	45,2	17	40,5	42	179,0	4,26
Pernyataan 4	0	0	0	0	7	16,7	22	52,3	13	31,0	42	174,0	4,14
Pernyataan 5	0	0	0	0	8	19,0	23	54,8	11	26,2	42	171,0	4,07

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dijelaskan jawaban responden berdasarkan item-item pernyataan variabel Keputusan Memilih (Y) adalah sebagai berikut :

Pernyataan 1 (Pertama) yaitu “Menurut saya Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo adalah rumah sakit yang berkualitas” dengan nilai mean 4,19 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah

(RSUM) Ponorogo, terdapat 38,1% menjawab sangat setuju, 45,2% menjawab setuju, 14,3 menjawab netral dan 2,4% sisanya menjawab tidak setuju.

Pernyataan 2 (kedua) yaitu “Saya memperoleh informasi tentang Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo dari rekomendasi orang lain” dengan nilai mean 4,21 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo, terdapat 31% menjawab sangat setuju, 59,5% menjawab setuju dan 9,5% sisanya menjawab netral.

Pernyataan 3 (ketiga) yaitu “Menurut saya Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo memiliki kualitas pelayanan kesehatan yang baik” dengan nilai mean 4,26 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo, terdapat 40,5% menjawab sangat setuju, 45,2% menjawab setuju dan 14,3% sisanya menjawab netral.

Pernyataan 4 (Keempat) yaitu “Saya menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo karena keinginan sendiri” dengan nilai mean 4,14 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo, terdapat 31% menjawab sangat setuju, 52,3% menjawab setuju dan 16,7% sisanya menjawab netral.

Pernyataan 5 (Kelima) yaitu “Saya akan kembali merujuk ke Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo apabila sakit lagi di kemudian hari” dengan nilai mean 4,07 mendeskripsikan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo, terdapat 26,2% menjawab sangat setuju, 54,8% menjawab setuju dan 19% sisanya menjawab netral.

Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien sangat setuju bahwa Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo adalah rumah sakit yang berkualitas, salah satu rumah sakit dengan kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan layak menjadi rumah sakit yang nantinya dipilih dalam mencari rujukan kesehatan.

4.4 Uji Instrumen

Uji instrumen merupakan alat ukur yang digunakan dalam rangka menentukan valid atau tidaknya dan reliabel atau tidaknya suatu penelitian (Sugiyono, 2019:363). Proses uji menggunakan software SPSS version 22 dan hasil perhitungan dalam uji tersebut meliputi :

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat untuk mengukur benar atau tidaknya kuesioner, kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan apa yang diukur pada kuesioner tersebut, sedangkan dikatakan kuesioner tidak valid apabila pertanyaan pada kuesioner tidak mampu mengungkapkan apa yang diukur pada kuesioner tersebut (Sugiyono, 2019).

Dalam pengambilan keputusan untuk membandingkan (r hitung) dengan (r tabel) taraf signifikannya 5% :

- a) Apabila nilai r hitung $>$ nilai r tabel maka item pernyataan itu dinyatakan valid.
- b) Apabila nilai r hitung $<$ nilai r tabel maka item pertanyaan itu dinyatakan tidak valid.

Kriteria r tabel yang digunakan yakni pada taraf signifikansi 5% dimana $N = 100 - 2 = 98$ dan dapat diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1966. Hasil uji validitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Pelayanan (X ₁)	X ₁ Pernyataan 1	0,798	0,3044	VALID
	X ₁ Pernyataan 2	0,774	0,3044	VALID
	X ₁ Pernyataan 3	0,682	0,3044	VALID
	X ₁ Pernyataan 4	0,609	0,3044	VALID
	X ₁ Pernyataan 5	0,371	0,3044	VALID
Biaya (X ₂)	X ₂ Pernyataan 1	0,714	0,3044	VALID
	X ₂ Pernyataan 2	0,768	0,3044	VALID
	X ₂ Pernyataan 3	0,712	0,3044	VALID
	X ₂ Pernyataan 4	0,770	0,3044	VALID
	X ₂ Pernyataan 5	0,501	0,3044	VALID
Fasilitas (X ₃)	X ₃ Pernyataan 1	0,718	0,3044	VALID
	X ₃ Pernyataan 2	0,641	0,3044	VALID
	X ₃ Pernyataan 3	0,520	0,3044	VALID
	X ₃ Pernyataan 4	0,709	0,3044	VALID
	X ₃ Pernyataan 5	0,574	0,3044	VALID
Keputusan Memilih (Y)	Y Pernyataan 1	0,644	0,3044	VALID
	Y Pernyataan 2	0,802	0,3044	VALID
	Y Pernyataan 3	0,744	0,3044	VALID
	Y Pernyataan 4	0,612	0,3044	VALID
	Y Pernyataan 5	0,313	0,3044	VALID

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, diketahui bahwa nilai r hitung untuk masing-masing item pernyataan variabel (X₁), (X₂), (X₃) dan (Y) lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,1966.

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel dinyatakan valid karena memenuhi nilai *corrected-total correlation* lebih dari 0,3044. Elemen pernyataan dinyatakan valid yang artinya elemen pernyataan pada kuesiner layak untuk digunakan dalam penelitian ini karena mampu mengukur apa yang harus diukur dalam penelitian ini.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Ghozali (2018) menyatakan bahwa Uji Reliabilitas merupakan alat ukur konsistensi dalam penggunaan kuisioner, maksud pernyataan tersebut adalah jika alat ukur akan mendapatkan hasil yang konsisten apabila pengukuran diulang kembali. Adapun hasil Uji Reliabilitas dalam penelitian ini hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Pelayanan (X1)			
Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien Alpha	Keterangan
X1.1	0,667	0,60	Reliabel
X1.2	0,701	0,60	Reliabel
X1.3	0,723	0,60	Reliabel
X1.4	0,725	0,60	Reliabel
X1.5	0,770	0,60	Reliabel
Biaya (X2)			
Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien Alpha	Keterangan
X2.1	0,741	0,60	Reliabel
X2.2	0,717	0,60	Reliabel
X2.3	0,730	0,60	Reliabel
X2.4	0,727	0,60	Reliabel
X2.5	0,771	0,60	Reliabel
Fasilitas (X3)			
Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien Alpha	Keterangan
X3.1	0,692	0,60	Reliabel
X3.2	0,719	0,60	Reliabel
X3.3	0,738	0,60	Reliabel
X3.4	0,703	0,60	Reliabel
X3.5	0,728	0,60	Reliabel
Keputusan memilih (Y)			
Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien Alpha	Keterangan
Y.1	0,714	0,60	Reliabel
Y.2	0,674	0,60	Reliabel
Y.3	0,695	0,60	Reliabel
Y.4	0,723	0,60	Reliabel
Y.5	0,773	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing indikator variabel Pelayanan (X1), Biaya (X2), Keputusan Memilih (X3) dan Keputusan Memilih (Y) tersebut lebih besar dari 0,60 yang artinya item pernyataan kuesioner dinyatakan reliabel. Semua item pernyataan dinyatakan konsisten dalam pengukurannya dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

4.5 Uji Analisis

4.5.1 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Sugiyono, (2018) menyatakan bahwa uji analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini digunakan untuk menguji Analisis Pengaruh Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo. Adapun hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficient		Unstandardized Coefficient	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.417	2.059		2.631	.012
Pelayanan	.237	.100	.265	2.368	.023
Biaya	.277	.090	.404	3.081	.004
Fasilitas	.293	.120	.303	2.442	.019

Dependent Variabel: keputusan memilih

Sumber : Data Primer diolah, (2024)

Persamaan regresi linier berganda Pelayanan (X1), Biaya (X2), dan Fasilitas (X3) terhadap variabel dependen yaitu Keputusan Pasien Memilih (Y) Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo sebagai berikut :

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

$$Y = 5,417 + 0,237 X_1 + 0,277 X_2 + 0,293 X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diberikan gambaran bahwa :

1. Nilai Konstanta (a) = 5,417

Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa jika variabel Pelayanan, Biaya, dan Fasilitas bernilai konstan pada angka 0, maka besaran Keputusan Memilih dalam penelitian ini yakni 5,417 satuan.

2. Nilai koefisien regresi Pelayanan (X_1) = 0,237

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda didapatkan nilai regresi variabel Pelayanan sebesar 0,237 yang artinya apabila terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Pelayanan sedangkan variabel lain tetap maka akan memberikan pengaruh kenaikan terhadap variabel Keputusan Memilih sebesar 0,237.

3. Nilai koefisien regresi Biaya (X_2) = 0,277

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda didapatkan nilai regresi variabel Biaya sebesar 0,277 yang artinya apabila terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Biaya sedangkan variabel lain tetap maka akan memberikan pengaruh kenaikan terhadap variabel Keputusan Memilih sebesar 0,277.

4. Nilai koefisien regresi Fasilitas (X_3) = 0,293

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda didapatkan nilai regresi variabel Fasilitas sebesar 0,293 artinya apabila terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Fasilitas sedangkan variabel lain tetap maka akan memberikan pengaruh kenaikan terhadap variabel Keputusan Memilih sebesar 0,293.

4.5.2 Uji Koefisien Korelasi (R)

Uji koefisien Korelasi (R) digunakan untuk mengukur seberapa besar hubungan linier variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2018) koefisien korelasi merupakan angka hubungan kuatnya antara dua variabel atau lebih.

Hasil perhitungan dengan bantuan SPSS, nilai koefisien korelasi variabel Pelayanan, Biaya dan Fasilitas terhadap variabel Keputusan Memilih sebagai berikut :



Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 ^a	.675	.650	.96587

a. Predictors: (Constant), fasilitas (X3), biaya (X2), pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan memilih (Y)

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan perhitungan dari tabel 4.13, diperoleh nilai korelasi dari variabel Pelayanan, Biaya dan Fasilitas terhadap variabel Keputusan Memilih sebesar 0,822. Disimpulkan bahwa korelasi berada interval koefisien 0,80-1,000 yaitu berada di tingkat hubungan sangat kuat.

4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisiensi Determinasi (R^2) merupakan alat ukur untuk menentukan seberapa besar variabel dependen (Y) yang dijelaskan oleh variabel independen terhadap variabel independen (X_1 , X_2 , dan X_3) (Ghozali, 2018). Ghozali, (2018) juga menyatakan bahwa tujuan dari koefisiensi determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model ini dalam menerangkan variabel dependen.

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) ditunjukkan dalam tabel 4.12 dibawah ini:

Tabel 4.14

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.822 ^a	.675	.96587	2.007

a. Predictors: (Constant), pelayanan, biaya, fasilitas

b. Dependent Variable: keputusan memilih

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel 4.14 di atas diperoleh nilai R square 0,675 atau 67,5% dan nilai R^2 dalam penelitian ini tergolong tinggi. Terbukti bahwa 0,675 mendekati 1 positif dan hal ini menunjukkan Pelayanan, Biaya dan Fasilitas mampu mempengaruhi sebesar 67,5% Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo dan sisanya sebesar 32,5% di pengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

4.6 Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan tingkat alpha (α) sebesar 5% atau 0,05 untuk mengindikasi apakah terdapat pengaruh yang cukup signifikan dan nyata antara variabel independen dengan variabel dependennya. Pengujian hipotesis yang dilakukan diantaranya yaitu:

4.6.1 Uji Parameter Individual (Uji Parsial T)

Uji parsial (Uji t) menurut Sugiyono, (2018) uji t atau lebih dikenal dengan istilah uji parsial adalah untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen. Tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 5%. Dimana jika angka probabilitas signifikansi $< 5\%$ maka H_0 diterima, jika angka probabilitas signifikansi $> 5\%$ maka H_0 ditolak.

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji parsial digunakan untuk menguji variabel Pelayanan (X1), Biaya (X2), Fasilitas (X3) mempengaruhi variabel Keputusan Memilih (Y). Cara pengujiannya dengan menetapkan tingkat signifikansi yaitu $\alpha = 5\%$, dirumuskan dengan menggunakan tabel t sebagai berikut :

1. H_0 ditolak jika tingkat signifikansi t hitung $\geq t$ tabel, atau nilai sig $< \alpha$ antara variabel independen (X1), (X2), (X3) mempengaruhi variabel dependen (Y).
2. H_0 diterima jika tingkat signifikansi t hitung $< t$ tabel, atau nilai sig $> \alpha$ antara variabel independen (X1), (X2), (X3) mempengaruhi variabel dependen (Y).
3. H_0 ditolak jika tingkat signifikansi -t hitung $\geq -t$ tabel, atau nilai sig $< \alpha$ antara variabel independen (X1), (X2), (X3) mempengaruhi variabel dependen (Y)
4. H_0 diterima jika tingkat signifikansi -t hitung $< -t$ tabel, atau nilai sig $> \alpha$ antara variabel independen (X1), (X2), (X3) mempengaruhi variabel dependen (Y)

Tabel 4.15
Hasil Uji T (Uji Parsial)

Model	Unstandardized Coefficient		Unstandardized Coefficient	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.417	2.059		2.631	.012
Pelayanan	.237	.100	.265	2.368	.023
Biaya	.277	.090	.404	3.081	.004
Fasilitas	.293	.120	.303	2.442	.019

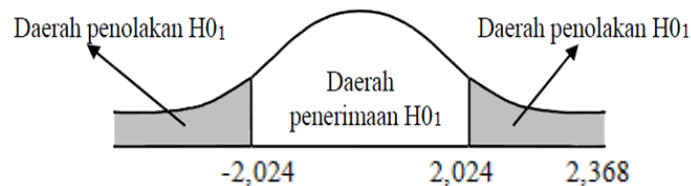
Dependent Variabel: keputusan memilih

Sumber : Data Primer diolah, (2024)

Peneliti menggunakan ketetapan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dan nilai α dibagi dua menjadi 0,025 karena menggunakan hipotesis dua arah, dan $n=42$, dimana merupakan jumlah data dan $k=4$, dimana k merupakan jumlah seluruh variabel sehingga diperoleh df

adalah $(n-k) = 42-4 = 38$ dan ditemukan nilai t_{tabel} sebesar $\pm 2,024$. Berdasarkan pada tabel di atas diperoleh hasil sebagai berikut :

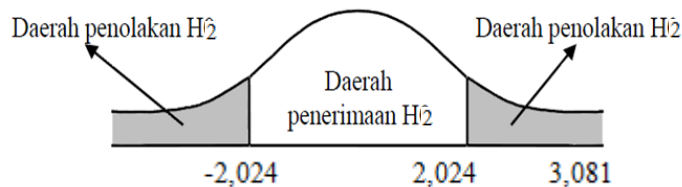
1. Variabel Pelayanan mempunyai nilai t hitung sebesar 2,368 dengan nilai signifikansi 0,023.



Gambar 4.2 Uji t Variabel Pelayanan

Nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau $2,368 > 2,024$ dengan nilai signifikan 0,023 lebih kecil dari tingkat signifikan yang telah ditetapkan yaitu 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_01 ditolak dan H_{a1} diterima, artinya variabel Pelayanan memberi pengaruh terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

2. Variabel Biaya mempunyai nilai t hitung sebesar 3,081 dengan nilai signifikansi 0,004.

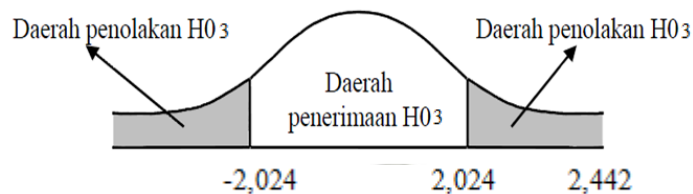


Gambar 4.3 Uji t Variabel Biaya

Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $3,081 > 2,024$ dengan nilai signifikan 0,004 lebih kecil dari nilai signifikan yang telah ditetapkan yaitu 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_02 ditolak dan H_{a2} diterima, artinya variabel Biaya

berpengaruh terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

3. Variabel Fasilitas mempunyai nilai t hitung sebesar 2,442 dengan nilai signifikansi 0,019.



Gambar 4.4 Uji t Variabel Fasilitas

Nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau $2,442 > 2,024$ dengan nilai signifikan 0,019 lebih kecil dari nilai signifikan yang telah ditetapkan yaitu 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

4.6.2 Uji Signifikasi (Uji Simultan F)

Santoso, (2014) menyatakan hipotesis simultan digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan tingkat ketentuan sebagai berikut :

1. $H_0: B_1=B_2=B_3=0$: Artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh antara Pelayanan (X_1), Biaya (X_2) dan Fasilitas (X_3), terhadap Keputusan Memilih (Y)..
2. $H_a: B_1 \neq B_2 \neq B_3 \neq 0$: Artinya secara simultan terdapat pengaruh antara Pelayanan (X_1), Biaya (X_2) dan Fasilitas (X_3), terhadap Keputusan Memilih (Y).

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan uji signifikan koefisien berganda, taraf signifikan 5%. Perhitungan tersebut akan memperoleh distribusi F dengan pembilang K dan

penyebut $df = (n-K)$ dengan ketentuan sebagai berikut :

- Tolak H_0 jika $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$ - H_a diterima (signifikan)
- Terima H_0 jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ - H_a ditolak (tidak signifikan)



Hasil uji Simultan F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut ini :

Tabel 4.16
Hasil Uji F (Uji Simultan)

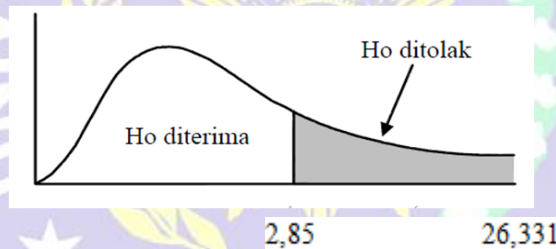
ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73.693	3	24.564	26.331	.000 ^a
	Residual	35.450	38	.933		
	Total	109.143	41			

a. Predictors: (Constant), pelayanan, biaya, fasilitas

b. Dependent Variable: keputusan memilih

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.13 diatas maka dapat diketahui nilai F hitung sebesar 26,331 dengan nilai signifikansi 0,000 pada taraf signifikansi 5% atau 0,05 dan $df = (n-K) ; (42-4) = 38$; maka nilai F tabel sebesar 2,85.



Gambar 4.5 Hasil Uji Simultan F

Nilai F hitung > F tabel atau $26,331 > 2,85$ maka dapat diambil kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Pelayanan, Biaya dan Fasilitas secara bersama-sama memberi pengaruh terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

4.7 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat dilihat ada ataupun tidaknya pengaruh Pelayanan, Biaya dan Fasilitas terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo baik secara parsial maupun simultan. Berikut merupakan kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis :

4.7.1 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih

Berdasarkan pada hasil pengujian regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi linier berganda pada variabel Pelayanan yang menunjukkan nilai 0,237. Artinya jika variabel Pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan dan variabel lain tetap, maka variabel Keputusan Memilih akan meningkat pula sebesar 0,237. Berdasarkan hasil uji t variabel Pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,368 > 2,024$ dengan nilai signifikansi $0,023 < 0,05$. Sehingga hasil pengujian hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

Pengujian hipotesis 1 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel pelayanan terhadap keputusan pasien memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo. Pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan akan meningkatkan rasa keinginan pasien untuk memilih dan menggunakan jasa rumah sakit. Pasien yang menerima layanan jasa yang baik dan berkualitas, maka mereka akan mendapatkan nilai dari jasa yang telah dibeli sebelumnya.

Sebagaimana yang dinyatakan bahwa faktor utama dari pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima /dirasakan sesuai dengan

yang diharapkan maka pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima/dirasakan melampaui harapan pasien maka pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima/dirasakan lebih rendah dari pada harapan pasien maka kualitas pelayanan yang buruk, dengan demikian baik buruknya pelayanan yang diberikan berpengaruh pada keputusan pasien untuk memilih dan menggunakan jasa kesehatan yang ada dirumah sakit serta keinginan untuk menggunakan jasaa ulang di kemudian hari.

Keputusan memilih pasien adalah merupakan hasil dari evaluasi yang didasarkan pada pengalaman pasien terhadap jasa yang diperoleh. Kualitas dari jasa yang dibeli adalah merupakan tujuan dari pasien tersebut. Data empiris penelitian ini mendapatkan adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo. Hal ini ditunjukkan dengan diperolehnya jawaban-jawaban dengan skor yang tinggi mengenai pelayanan. Sebagai hasil atas pemberian pelayanan tersebut, selanjutnya diperoleh adanya kepuasan yang tinggi dari pasien dalam memutuskan memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo sebagai rujukan.

Penelitian ini hasilnya relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lilik Arifah & Yuli Peristiowati (2022) dan Rina Sabri, Fahmi Oemar & Helwen Heri (2022) yang menyatakan bahwa variabel Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan memilih Rumah Sakit.

4.7.2 Pengaruh Biaya Terhadap Keputusan Memilih

Berdasarkan pada hasil pengujian regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi linier berganda pada variabel Biaya yang menunjukkan nilai 0,277. Artinya jika

variabel biaya mengalami peningkatan sebesar 1 satuan dan variabel lain tetap, maka variabel Keputusan Memilih akan meningkat pula sebesar 0,277. Berdasarkan hasil uji t variabel Biaya memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,081 > 2,024$ dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$. Sehingga hasil pengujian hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa Biaya berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

Pengujian hipotesis 2 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel biaya terhadap keputusan pasien memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo. Pengujian hipotesis 2 ini menunjukkan bahwa peningkatan biaya yang tepat sesuai dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada akan meningkatkan rasa keinginan pasien untuk memilih dan menggunakan jasa rumah sakit. Pasien yang menerima layanan jasa yang baik dan berkualitas, maka mereka akan mendapatkan nilai dari jasa yang telah dibeli sebelumnya.

Hasil ini berimplikasi bahwa biaya yang tepat dan terjangkau akan meningkatkan keputusan pasien dalam memilih suatu rumah sakit. Pada saat pasien berobat maka pasien akan membandingkan biaya jasa dengan manfaat yang akan didapatkan, dan jika mendapatkan bahwa jasa di rumah sakit tersebut sesuai dengan biaya yang dibayarkan maka keputusan menggunakan akan semakin kuat. Hal ini menunjukkan bahwa biaya yang tepat akan meningkatkan keputusan pasien untuk memilih menggunakan jasa kesehatan rumah sakit tersebut. Pasien akan merasa puas dan tidak ragu memilih jika biaya layanan jasa rumah sakit berada pada kondisi yang tepat.

Biaya dapat diartikan sebagai jumlah yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa dalam pertukaran untuk mendapatkan manfaat dan memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Biaya adalah tentang bagaimana anggota memandang suatu tarif yang ditawarkan apakah biaya tersebut tinggi, wajar, atau rendah yang kemudian berpengaruh kuat terhadap maksud membeli dan kepuasan membeli (Shiffman dan Kanuk, 2018). Penilaian terhadap biaya pada suatu manfaat produk atau jasa dikatakan mahal, murah, atau sedang dari masing-masing individu tidaklah sama, karena tergantung dari persepsi yang melatar belakangi individu tersebut apakah itu lingkungan atau diri sendiri.

Hasil perolehan data dari penelitian ini berdasarkan pernyataan pasien menyebutkan bahwa Biaya jasa Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo memiliki tarif biaya yang tepat dan terjangkau. Hasil ini menjelaskan bahwa bagaimanapun calon konsumen akan mempertimbangkan seberapa besar uang yang akan dikeluarkan dengan kebutuhan dan kepuasan atas produk jasa yang dibelinya. Pertimbangan biaya yang relatif murah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik nyaman sebagaimana yang diharapkan nampaknya sangat menjadi perhatian pasien.

Penelitian ini hasilnya relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nila Vicky Anggraheni (2012) dan Rochmiati, Chriswardhani Suryawati & Zahroh Shaluhiah (2018) yang menyatakan variabel Biaya berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan memilih Rumah Sakit.

4.7.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Memilih

Berdasarkan pada hasil pengujian regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi linier berganda pada variabel Fasilitas yang menunjukkan nilai 0,293. Artinya jika

variabel Fasilitas mengalami peningkatan sebesar 1 satuan dan variabel lain tetap, maka variabel Keputusan Memilih akan meningkat pula sebesar 0,293. Berdasarkan hasil uji t variabel Fasilitas memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,442 > 2,024$ dengan nilai signifikansi $0,019 < 0,05$. Sehingga hasil pengujian hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

Pengujian hipotesis 3 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel fasilitas terhadap keputusan pasien memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo. Pengujian hipotesis 2 ini menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dan baik akan meningkatkan rasa nyaman dan keinginan pasien untuk memilih dan menggunakan jasa rumah sakit. Pasien yang mendapat fasilitas layanan jasa yang baik dan berkualitas, maka rumah sakit akan mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari seorang pasien.

Hal ini berimplikasi bahwa fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit, baik itu fasilitas pelayanan maupun non medis, jika semakin baik maka akan semakin membuat pasien meningkat keputusan menggunakannya. Dengan demikian kenyamanan yang diperoleh oleh pasien akan semakin meningkat jika fasilitas semakin baik dan modern serta memudahkan pasien menggunakan jasa layanan kesehatan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

Fandi dalam Harsono (2020) mendefinisikan fasilitas sebagai variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian jasa. Fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit baik fasilitas pelayanan maupun non medis juga mempengaruhi

pemasaran. Sama halnya Wahyuningrum (2010), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dalam pelaksanaan suatu usaha. Hal ini seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja penyedia jasa. Sedangkan fasilitas diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian kepuasan yang diperoleh oleh pasien akan semakin meningkat jika fasilitas semakin baik dan modern serta memudahkan pasien menggunakan jasa rumah sakit.

Hasil perolehan data empiris dari penelitian ini mendapatkan bahwa fasilitas Rumah Sakit sudah dinilai secara baik oleh pasien yang melebihi dari harapan pasien tersebut. Keberadaan fasilitas tersebut sudah memberikan tingkat kenyamanan yang tinggi kepada pasien. Hal ini berarti bahwa kondisi fasilitas pelayanan kesehatan yang baik sebagai salah satu bukti dari Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo telah melayani pasien dengan baik.

Penelitian ini hasilnya relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yulinda, Saryadi & Prabawani (2019) dan Ali (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara Fasilitas terhadap variabel keputusan memilih Rumah Sakit.

4.7.4 Pengaruh Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memilih

Hasil Uji F (Uji Simultan) untuk variabel Pelayanan (X1), Biaya (X2), dan Fasilitas (X3) secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pasien Memilih (Y) Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo dengan nilai F hitung sebesar 26,331 dengan taraf signifikansi 0,000. Karena Nilai F hitung $>$ F tabel atau $26,331 > 2,85$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Pelayanan, Biaya dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

Berdasarkan hasil uji t pada masing-masing variabel bebas menunjukkan hasil yang secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Karena Keputusan Memilih jika ditinjau dari Pelayanan, Biaya dan Fasilitas akan selalu mempengaruhi Keputusan Memilih dari pasien. Pada saat Pelayanan, Biaya dan Fasilitas signifikan maka akan memberikan pengaruh terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

Keputusan Memilih dapat terbentuk apabila pasien memiliki pandangan positif pada rumah sakit yang ditandai dengan komitmen terhadap rumah sakit tersebut dan berencana untuk melakukan pembelian jasa kesehatan ulang dimasa yang akan datang. Karakteristik pasien yang komitmen memilih salah satunya adalah selalu melakukan pembelian jasa ulang secara terus-menerus.

Walaupun demikian, keputusan memilih berbeda dengan perilaku pembelian berulang (*repeat purchasing behaviour*). Perilaku pembelian berulang adalah tindakan pembelian berulang pada suatu jasa kesehatan yang lebih dipengaruhi oleh faktor kebiasaan. Dalam keputusan memilih, tindakan berulang terhadap jasa tersebut dipengaruhi oleh kesetiaan terhadap suatu jasa kesehatan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dibuktikan bahwa secara parsial semua variabel bebas mempengaruhi Keputusan Memilih, maka berdampak pada besarnya nilai koefisien korelasi (R) dimana diperoleh nilai korelasi dari variabel Pelayanan, Biaya dan Fasilitas terhadap variabel Keputusan Memilih sebesar 0,882 yang artinya, berada pada interval koefisien 0,80-1,000 yaitu berada di tingkat hubungan “sangat kuat”.

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan dimana semua variabel dari penelitian ini mampu memberi pengaruh variasi Keputusan Memilih *adjusted* (R) pada penelitian ini diperoleh 0,822 (Kategori Kuat) dan *adjusted* (R^2) senilai 0,675 atau 76,5% yang menerangkan bahwa terdapat pengaruh Pelayanan, Biaya dan Fasilitas dalam memprediksi variasi Keputusan Memilih Rumah

Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo. Sedangkan sisanya sebanyak 23,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian ini Keputusan Pasien Memilih dipengaruhi oleh Pelayanan, Biaya dan Fasilitas

