

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DALAM MENGGUNAKAN JASA RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT PERMATA MEDIKA SEMARANG**

**Fitria Apriliani Yulinda<sup>1</sup>, Saryadi<sup>2</sup>, Bulan Prabawani<sup>3</sup>**

**Fitri.yulinda04@gmail.com**

## ***Abstract***

*Hospital as one of the organization engaged in service activities can not be separated from a very tight competition between services, as more and more places of other health services. This study aimed to determine the effect of service quality, rates and location of the decision to use the services of Gem Medika Hospital Semarang. Type of this research is explanatory research. Methods of data collection using interviews with questionnaires. The sample in this study amounted to 100 respondents stratified sampling technique proportionate random. In linear regression analysis was used and the significance test by using SPSS 17.0. From the analysis of the data found that in partial service quality has positive influence on decision to use services of 57.5%, variable rates positive influence on the decision to use the services of 58.9%, and variable positive influence on the location decision to use the services of 22.4 %. Simultaneously variable service quality, rates and positive influence on the location decision of the use of services by 63.3%. To increase the quality of services namely by more maintain cleanliness inpatient rooms and also more attention to the attitude power medical in serving patients. In addition a house party fixed pain needs to sustain offered rates and should also the hospital gems medika semarang increase accommodation vessel not unlike ambulance so that patients emergency who their homes further away from the hospital. Gem medika could be immediately until to the hospital getting medical services.*

*Keywords : quality of service, rates, location and service usage decisions.*

## **Abstrak**

Rumah sakit sebagai salah satu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan jasa yang tidak terlepas dari persaingan yang sangat ketat antara jasa layanan, seiring dengan semakin banyaknya tempat-tempat pelayanan jasa kesehatan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Tipe Penelitian ini adalah *explanatory research*. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dengan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *stratified proportionate random*. Pada analisis digunakan uji regresi linier dan uji signifikansi dengan menggunakan bantuan SPSS 17.0. Dari hasil analisis data diketahui bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 57,5%, variabel tarif berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 58,9%, dan variabel lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 22,4%. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, tarif dan lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 63,3%. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan lebih menjaga kebersihan ruang rawat inap dan juga lebih memperhatikan sikap tenaga para medis saat melayani pasien. Selain itu pihak rumah sakit sebaiknya tetap mempertahankan tarif yang ditawarkan dan juga sebaiknya pihak Rumah Sakit Permata Medika Semarang menambah akomodasi kendaraan seperti ambulance supaya pasien gawat darurat yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi RS. Permata Medika bisa secepatnya sampai ke rumah sakit untuk mendapat pelayanan medis.

Kata kunci : kualitas pelayanan, tarif, lokasi dan keputusan penggunaan jasa.

---

<sup>1</sup>Fitria Apriliani Yulinda, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, fitri.yulinda04@gmail.com

<sup>2</sup>Saryadi, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>3</sup>Bulan Prabawani, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

## Pendahuluan

Perkembangan iptek yang semakin pesat membawa pengaruh yang besar bagi masyarakat misalnya menyebabkan taraf hidup yang semakin meningkat. Sejalan dengan keberhasilan pembangunan, kebutuhan manusia akan produk dan jasa menjadi kebutuhan vital. Adapun salah satu sektor jasa yang penting bagi masyarakat adalah jasa pelayanan kesehatan.

Pengambilan keputusan yang tepat tidak hanya disebabkan oleh kualitas pelayanan dan tarif saja. Lokasi juga bisa menjadi penentu seseorang untuk mengambil sebuah keputusan dalam menggunakan jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan. Misalnya rumah sakit umumnya menempati daerah yang cukup luas dan berlokasi dekat daerah yang padat penduduknya, karena rumah sakit bertujuan melayani masyarakat umum secara luas (Tjiptono, 2007 : 41). Menurut Ivonne (2009 : 45), ada beberapa pertimbangan yang cermat dalam pemilihan lokasi seperti akses, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir, dan lingkungan sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan, tarif dan lokasi merupakan variabel yang mempengaruhi keputusan pemakaian jasa. Pelayanan yang berkualitas secara tidak langsung berpengaruh terhadap tingkat penjualan jasa. Tak hanya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, rumah sakit juga menawarkan tarif yang terjangkau dan lokasi yang strategis, sehingga dapat memberikan ciri dan keunggulan tertentu dimata para konsumennya. Hal tersebut menuntut para pengelola rumah sakit di Kota Semarang untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, tarif yang terjangkau dan lokasi yang strategis.

Berikut ini merupakan data jumlah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang dari tahun 2009 sampai dengan 2014 mengalami kenaikan ataupun penurunan persentase jumlah pasien.

**Tabel 1**  
**Data Pasien Rawat Inap RS.Permata Medika Semarang**

Tahun	Jumlah pasien	Perubahan	
		Jumlah	%
2009	5.289	-	-
2010	5.195	94	- 1,78%
2011	5.588	393	7,56%
2012	5.476	112	- 2%
2013	9.411	3.935	71,85%
2014	10.263	852	9,05%

*Sumber: Data Rekam Medis RS.Permata Medika Semarang thn 2009-2014*

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang dari tahun 2009 – 2014 telah mengalami kenaikan maupun penurunan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan adanya suatu masalah pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang.

Diantaranya disebabkan dengan adanya keluhan – keluhan dari pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Permata Medika Semarang misalnya dalam hal pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang diberikan para tenaga medis yang terkesan lambat, pelayanan yang kurang sopan dan ramah dan juga peralatan medis yang kurang lengkap. Selain itu disebabkan juga tentang faktor tarif yang dianggap terlalu mahal apabila dilihat dari segi pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Dan juga tentang faktor lokasi yang dianggap kurang strategis dikarenakan beberapa pasien masih susah mendapat alat transportasi umum untuk menjangkau Rumah Sakit Permata Medika Semarang.

**Tabel 2****Data Perbandingan Tarif RS Permata Medika dan RS Dr. Adhyatma Semarang**

Kelas	Tarif RS. Permata Medika Semarang	Tarif RS Dr. Adhyatma Semarang	Selisih
VVIP	RP 700.000,00	Rp 500.000,00	Rp 200.000,00
VIP	Rp 650.000,00	Rp 350.000,00	Rp 300.000,00
Kelas I	Rp 350.000,00	Rp 160.000,00	Rp 190.000,00
Kelas II	Rp 250.000,00	Rp 120.000,00	Rp 130.000,00
Kelas III	Rp 100.000,00	Rp 80.000,00	Rp 20.000,00

Sumber : Web RS Permata Medika dan Web RS Dr. Adhyatma Semarang

Dari data diatas dapat diketahui perbandingan tarif Rumah Sakit yang berlokasi di daerah Semarang Barat. Selisih per kelas antara RS Permata Medika dengan RS Dr. Adhyatma yaitu tarif kelas VVIP mempunyai selisih Rp 200.000,00 lebih mahal RS. Permata Medika, tarif kelas VIP mempunyai selisih Rp 300.000,00 lebih mahal RS. Permata Medika, tarif kelas I mempunyai selisih Rp 190.000,00 lebih mahal RS. Permata Medika dan tarif kelas II mempunyai selisih Rp 130.000,00 lebih mahal RS. Permata Medika serta tarif kelas III mempunyai selisih Rp 20.000,00 lebih mahal RS. Permata Medika. Diasumsikan terjadi perbedaan tarif antara kedua RS tersebut disebabkan karena perbedaan kualitas dan kelengkapan fasilitas ruang rawat inap yang disediakan masing – masing kedua Rumah Sakit tersebut. Hal ini juga dapat menjadi sebuah pertimbangan tersendiri untuk calon pasien dalam mengambil keputusan untuk menggunakan atau tidak jasa rawat inap yang ditawarkan pihak Rumah Sakit Permata Medika Semarang.

Berdasarkan permasalahan diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang ?
2. Apakah ada pengaruh antara lokasi terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang ?
3. Apakah ada pengaruh antara tarif terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang ?
4. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang ?

## Kajian Teori

### ❖ Kualitas Pelayanan

Saat ini semua industri yang bergerak di bidang jasa harus memperhatikan segi pelayanan mereka. Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Dengan semakin banyaknya pesaing maka akan semakin banyak pilihan bagi konsumen untuk menjatuhkan pilihan. Hal ini akan semakin membuat semakin sulit untuk mempertahankan kankonsumen lama, karenanya kualitas pelayanan harus ditingkatkan semaksimal mungkin. Kualitas Pelayanan menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005 : 121) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan perusahaan mampu sesuai dengan ekspektasi atau keinginan pelanggan.

### ❖ Tarif

Tarif adalah istilah yang digunakan untuk harga sewa suatu barang (Tjiptono,2006:151). Menurut Sabarguna ( 2004 : 79), harga nilai uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk memperoleh atau mengkonsumsi suatu komoditi yaitu barang atau jasa. Dan juga menurut Swastha (1999 : 241), tarif didefinisikan sebagai sejumlah uang yang dikorbankan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang serta pelayanan.

Terlepas dari adanya perbedaan pengertian tersebut, peranan tarif sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Untuk dapat menjaga kesinambungan pelayanan, setiap sarana pelayanan harus dapat menetapkan besarnya tarif yang dapat menjamin total pendapatan lebih besar dari total pengeluaran.

Kebijakan tarif dalam rumah sakit merupakan dasar penentuan tarif. Jenis kebijakan itu antara lain (Sabarguna, 2004 : 79) :

1. *Cost Based Pricing* yaitu penentuan tarif atas dasar biaya yang dikeluarkan.
2. *DemandBased Pricing* yaitu penentuan tarif atas dasar kemampuan masyarakat untuk membayar.
3. *Competition Based Pricing* yaitu penentuan tarif atas dasar membandingkan dengan tarif yang lain.

Tarif yang terbaik sebenarnya adalah yang dapat mencakup ketiga hal diatas, yaitu: tahu biaya yang dikeluarkan, tahu kemampuan masyarakat membayar, serta tahu tarif rumah sakit yang lain.

#### ❖ Lokasi

Lokasi adalah tempat dimana sesuatu (didalam hal ini adalah rumah sakit) berada. Lokasi perusahaan yaitu tempat dimana perusahaan berada dan melakukan kegiatannya sehari-hari (Lupiyoadi, 2008:73). Apabila perusahaan berada dalam lokasi yang tepat maka akan sangat mempengaruhi keadaan sekitar terutama bagi calon konsumen.

Suatu lokasi merupakan ukuran sejauh mana suatu jasa dapat bereaksi terhadap situasi ekonomi yang berubah. Keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek – aspek yang sifatnya kapital intensif, maka lokasi perusahaan adalah suatu tempat dimana perusahaan itu melakukan kegiatan fisik. Kedudukan perusahaan dapat berbeda dengan lokasi perusahaan karena kedudukan perusahaan adalah kantor pusat dari kegiatan fisik perusahaan.

Pemilihan tempat atau lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap beberapa faktor berikut ( Ivonne, 2009 : 45 ) :

1. Akses, misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum
2. Visibilitas, misalnya lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan
3. Lalu lintas, dimana ada dua hal yang perlu dipertimbangkan, yaitu :
  - a. Banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya impulse buying.
  - b. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan, misalnya : terhadap pelayanan kepolisian, pemadaman kebakaran, ataupun ambulans.
4. Tempat parkir yang luas dan aman
5. Ekspansi yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari
6. Lingkungan yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan. Misalnya warung makan yang berdekatan dengan daerah kost, asrama mahasiswa, atau perkantoran
7. Persaingan yaitu lokasi pesaing. Misalnya dalam menentukan lokasi wartel (warung telekomunikasi), perlu dipertimbangkan apakah dijalan atau di daerah yang sama banyak pula terdapat wartel lainnya.

#### ❖ Keputusan Penggunaan Jasa

keputusan pembelian dapat didefinisikan sebagai pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa syarat seseorang dapat membuat keputusan haruslah tersedia beberapa alternatif pilihan (Schiffman, 2004 : 547).

Menurut Kotler (1992 : 257), tahap – tahap proses 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 sejumlah 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

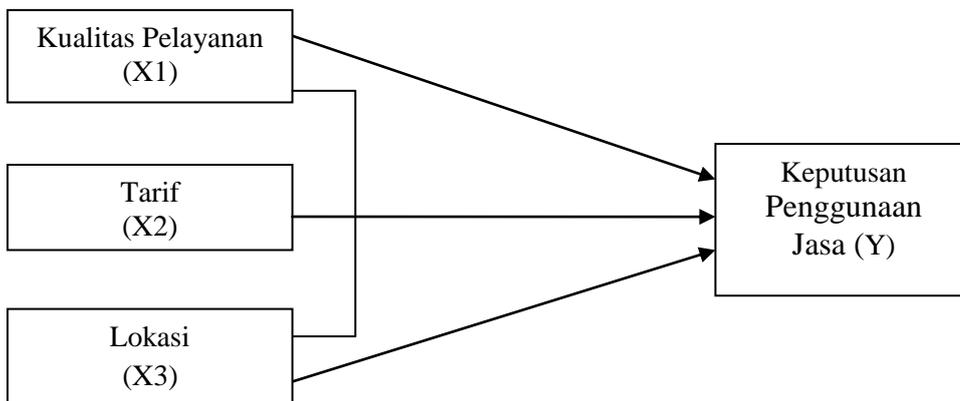
Pada tahap ini konsumen akan memutuskan produk mana yang akan dibeli, konsumen biasanya akan membeli merk yang ia sukai.

5. Perilaku Setelah Pembelian

Tahap ini menjelaskan perilaku konsumen setelah membeli produk konsumen akan mengalami tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Konsumen juga akan terlibat dalam tindakan sesudah pembelian pada penjual. Tugas penjual tidak berakhir pada saat produk sudah dibeli tetapi berkelanjutan sampai pada periode sesudah pembelian.

Perumusan hipotesa dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 1 Skema Hipotesa**



Berdasarkan perumusan masalah dan kerangka dasar teori yang telah dikemukakan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- a. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa rawat inap RS. Permata Medika
- b. Ada pengaruh yang signifikan antara tarif terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa rawat inap RS. Permata Medika
- c. Ada pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa rawat inap RS. Permata Medika
- d. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, tarif, dan lokasi terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa rawat inap RS. Permata Medika

**Metode Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *eksplanatory* atau penjelasan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Permata

Medika Semarang yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti (indefinite). Adapun sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 100 responden. Hal ini diasumsikan bahwa populasi adalah tak terbatas dan dengan jumlah sampel 100 responden sudah mempunyai ketepatan dan mewakili. (Cooper dan Emory, 1996 : 221). Dengan ketentuan telah merupakan pasien atau wali dari pasien, sehat kerohaniannya dan mampu berkomunikasi. Sampel ditentukan dengan menggunakan *stratified proportinate random*. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier dan uji signifikansi dengan menggunakan bantuan *SPSS 17.0*.

## Hasil Penelitian

Berdasarkan uji statistik yang telah dilakukan maka didapat hasil perhitungan sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Rekapitulasi Uji Pengaruh antar Variabel**

	Uji Hipotesis	Uji t / Uji F	Signifikansi	Koefisien Determinasi	Hasil Uji
H1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	$t_{hitung} > t_{tabel}$ 11,518 > 1,9845	0,000	57,5%	Terbukti
H2	Pengaruh Tarif (X <sub>2</sub> ) terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	$t_{hitung} > t_{tabel}$ 11,848 > 1,9845	0,000	58,9%	Terbukti
H3	Pengaruh Lokasi (X <sub>3</sub> ) terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	$t_{hitung} > t_{tabel}$ 5,313 > 1,9845	0,000	22,4%	Terbukti
H4	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ), Tarif (X <sub>2</sub> ), Lokasi (X <sub>3</sub> ), terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	$F_{hitung} > F_{tabel}$ 57,883 > 3,090	0,000	63,3%	Terbukti

Sumber: Hasil penelitian yang diolah, 2016

Dari hasil uji statistik tersebut dapat diketahui bahwa semua hipotesis yang telah diajukan peneliti sudah dapat dibuktikan dan dapat diterima. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semua uji t dan uji F mendapatkan nilai t hitung dan F hitung yang lebih besar dari pada t tabel dan F tabel. Sehingga semua hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hasil koefisien determinasi antara kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 57,5%, yang berarti 57,5% variabel keputusan penggunaan jasa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Koefisien determinasi antara tarif terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 58,9%, ini berarti 58,9% variabel keputusan penggunaan jasa dapat dijelaskan oleh variabel tarif. Kemudian koefisien determinasi antara lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 22,4% ini berarti 22,4% variabel keputusan penggunaan jasa dapat dijelaskan oleh variabel lokasi. Sedangkan secara simultan variabel kualitas pelayanan, tarif dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa, dengan hasil koefisien determinasi sebesar 63,3%.

## Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mencari jawaban terhadap rumusan masalah yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, dimana pada intinya adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Tarif (X<sub>2</sub>), dan Lokasi (X<sub>3</sub>), terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Y).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RS. Permata Medika Semarang. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RS. Permata Medika Semarang yang berjumlah 100 responden.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang berbunyi : “Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pasien rawat inap RS. Permata Medika Semarang”, terbukti diterima dengan persamaan regresi linear sederhana yaitu  $Y = 0,910 + 0,133 X_1$  dengan t hitung sebesar  $11,518 > t$  tabel  $1,9845$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak dengan demikian terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa. Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $57,5\%$ , menandakan perubahan yang terjadi pada keputusan penggunaan jasa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya  $42,5\%$  ( $100\% - 57,5\%$ ) disumbangkan oleh variabel lain diluar variabel kualitas pelayanan.

Adapun kategorisasi variabel kualitas pelayanan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan pasien rawat inap pada RS. Permata Medika Semarang sudah baik. Hal ini didukung oleh pernyataan dari 58 responden ( $58\%$ ) yang menyatakan baik, 25 responden ( $25\%$ ) menyatakan cukup baik dan 16 responden ( $16\%$ ) menyatakan sangat baik. Hal berbeda disampaikan oleh 1 responden ( $1\%$ ) yang menyatakan tidak baik.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang berbunyi : “Terdapat pengaruh yang signifikan antara tarif terhadap terhadap keputusan penggunaan jasa pasien rawat inap RS. Permata Medika Semarang”, terbukti diterima dengan persamaan regresi linear sederhana yaitu  $Y = 4,798 + 0,875 X_2$  dengan t hitung sebesar  $11,848 > t$  tabel  $1,9845$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak dengan demikian terdapat pengaruh positif antara tarif terhadap keputusan penggunaan jasa. Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $58,9\%$ , menandakan perubahan yang terjadi pada keputusan penggunaan jasa dipengaruhi oleh tarif. Sedangkan sisnya  $41,1\%$  ( $100\% - 58,9\%$ ) disumbangkan oleh variabel lain diluar variabel tarif.

Adapun kategorisasi variabel tarif, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan pasien rawat inap pada RS. Permata Medika Semarang sudah baik. Hal ini didukung oleh pernyataan dari 53 responden ( $53\%$ ) menyatakan baik, 24 responden ( $24\%$ ) menyatakan cukup baik, dan  $20\%$  responden ( $20\%$ ) menyatakan sangat baik. Hal berbeda disampaikan oleh 3 responden ( $3\%$ ) yang menyatakan tidak baik.

Variabel ketiga yang diuji peneliti adalah lokasi. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yang berbunyi : “Terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa pasien rawat inap RS. Permata Medika Semarang ”, terbukti diterima dengan persamaan regresi linear sederhana yaitu  $Y = 10,437 + 0,334 X_3$  dengan t hitung sebesar  $5,313 > t$  tabel  $1,9845$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak dengan demikian terdapat pengaruh positif antara lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa. Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $22,4\%$ , menandakan perubahan yang terjadi pada keputusan penggunaan jasa dipengaruhi oleh lokasi. Sedangkan sisanya  $22,4\%$  ( $100\% - 22,4\%$ ) disumbangkan oleh variabel lain diluar variabel lokasi.

Kualitas pelayanan, tarif dan lokasi secara simultan memiliki kontribusi terhadap keputusan penggunaan jasa yaitu sebesar  $0,633(63,3\%)$ . Sedangkan sisanya sebesar  $36,7\%$  disumbangkan oleh variabel lain diluar variabel independen yang diteliti..

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, hipotesis keempat ( $H_4$ ) yang berbunyi : “Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa”, terbukti diterima dengan persamaan regresi linear berganda yaitu  $Y = 2,055 + 0,049 X_1 + 0,520 X_2 + 0,120 X_3$  dengan F hitung ( $57,883$ )  $> F$  tabel ( $3,090$ ). Selain itu, dapat dilihat berdasarkan angka signifikansi yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dalam penelitian ini ditunjukkan hasil yang signifikan antara Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Lokasi secara simultan (bersama-sama) terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.

## Kesimpulan dan Saran

Adapun kesimpulan dari peneliti adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan Rumah Sakit Permata Medika Semarang sebagian besar responden menunjukkan sangat baik dan baik sebesar 74% responden (pasien) dengan memberikan penilaian positif. Namun demikian masih ada beberapa yang menilai buruk sebesar 1% responden (pasien). Hal ini dapat dilihat pada beberapa indikator yang berada dibawah rerata, yaitu kebersihan ruang perawatan dengan alasan kurang bersihnya ruang perawatan seperti masih terdapat kotoran disudut ruangan dan fasilitas kamar mandi seperti wc kurang bersih, sikap tenaga para medis yang kurang sopan saat melayani pasien dan juga keamanan dan kenyamanan pasien selama dalam perawatan.
2. Tarif memiliki kontribusi terhadap keputusan penggunaan jasa dengan sebagian besar responden berpendapat baik (sangat terjangkau dan terjangkau sebesar 73% responden (pasien). Namun demikian masih ada responden (pasien) yang mengatakan buruk (tidak terjangkau) sebesar 3%, dapat dilihat dari indikator yang berada dibawah rerata, yaitutarif yang ditetapkan Rumah Sakit Permata Medika Semarang dengan alasan kemampuan ekonominya beberapa responden (pasien) masih sangat terbatas sehingga masih belum dapat menjangkau tarif yang ditawarkan oleh pihak Rumah Sakit Permata Medika Semarang
3. Lokasi memiliki kontribusi positif terhadap keputusan penggunaan jasa dengan sebagian besar responden berpendapat baik (sangat strategis dan strategis) sebesar 54% responden (pasien). Namun demikian masih ada responden yang mengatakan buruk (tidak strategis) sebesar 9% responden (pasien). Hal ini dapat dilihat dari indicator yang berada dibawah rerata yaitu keberadaan lokasi Rumah Sakit Permata Medika Semarang dengan alasanbeberapa rumah responden jauh dari lokasi rumah sakit dan terbatasnya alat transportasi disekitar rumah responden.
4. Berdasarkan penilaian responden, sebagian besar berpendapa tkeputusan penggunaan jasa padaRumah Sakit Permata Medika Semarang, beradadalamkategori sangat tinggi dan tinggi sebesar 78% responden (pasien). Akan tetapi masih ada sebagian responden yang berpendapat rendah sebesar 6% responden (pasien). Hal ini dapat dilihat dari indicator perlu mengevaluasi Rumah Sakit Permata Medika Semarang dengan Rumah Sakit lain yang sejenisdan perasaan setelah menggunakan jasa Rumah Sakit Permata Semarang.
5. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikansi 5% terhadap keputusanpenggunaan jasasebesar 57,5% responden. Hal ini dibuktikan dengan hasil Uji t hitung $11,518 > t$  tabel sebesar 1,9845.
6. Tarif memiliki pengaruh positif dan signifikansi 5% terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 58,9% responden. Hal ini dibuktikan dengan hasil Uji t hitung  $11,848 > t$  tabel sebesar 1,9845.
7. Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikansi 5% terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 22,4% responden. Hal ini dibuktikan dengan hasil Uji t hitung  $5,313 > t$  tabel sebesar 1,9845.
8. Kualitas pelayanan, tarif dan lokasi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikansi 5% terhadap keputusan penggunaan jasasebesar 63,3% responden. Hal ini dibuktikan dengan hasil Uji fhitung  $57,883 > f$  tabel sebesar 3,090.

Adapun saran dari peneliti adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian diharapkan Rumah Sakit Permata Medika Semarang lebih meningkatkan kualitas pelayanan yaitu lebih menjaga kebersihan ruang rawat inap dan lebih meningkatkan kualitas gedung supaya pasien merasa senang dan nyaman dengan cara petugas kebersihan memberihkan ruang rawat inap sebanyak minimal 2x dalam sehari, dan juga sebaiknya sering mengontrol fasilitas kamar rawat inap apa aja yang perlu diperbaiki seperti melakukan perbaikan ac yang kurang dingin.
2. Pihak Rumah Sakit Permata Medika Semarang juga perlu memperhatikan sikap tenaga medis saat melayani pasien dengan cara memberikan penyuluhan tentang bagaimana sikap yang seharusnya dilakukan saat melayani pasien.

3. Selain itu pihak Rumah Sakit Permata Medika Semarang juga perlu meningkatkan kenyamanan dan keamanan pasien supaya pasien merasa aman dan nyaman akan barang bawaannya yaitu dengan menambah petugas keamanan dan juga petugas keamanan harus lebih sering mengontrol ruang rawat inap.
4. Sebaiknya pihak Rumah Sakit Permata Medika Semarang tetap mempertahankan keterjangkauan tarif yang ditawarkan supaya para pasien kembali menggunakan jasa rawat inap saat membutuhkan pelayanan medis karena saat ini persaingan di bidang jasa kesehatan semakin ketat dan juga sebaiknya pihak manajemen rumah sakit memberikan keringanan biaya untuk pasien yang ekonominya tergolong tidak mampu.
5. Saran selanjutnya sebaiknya pihak Rumah Sakit Permata Medika Semarang menambah unit kendaraan seperti ambulance supaya pasien gawat darurat yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi RS. Permata Medika bisa secepatnya sampai ke rumah sakit untuk mendapat pelayanan medis.
6. Perlu dilakukan pengembangan penelitian mengenai keputusan penggunaan jasa di masa yang akan datang, peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar lebih menambah variabel independen yang lain karena ada banyak variabel yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan jasa.

## Daftar Referensi

- Cooper, Donald R & Emory, William, 1997. *Metodelogi Penelitian Bisnis*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Erlangga
- Ivonee, Wood, 2009. *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran*, Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Sabarguna, S.Boy, 2004. *Manajemen Keuangan Rumah Sakit*, DIY: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng.
- Schiffman & Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen*, Edisi ketujuh, Jakarta : Prentice Hall.
- Swasta, Basu dan Irawan, 1999. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.