

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROFESIONALISME TENAGA MEDIS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MEMILIH RSUD CIBINONG

Dinar Secioria Puteri

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
dinarsp9792@gmail.com

Abstract

Regional General Hospitals (RSUD) play an important role in providing quality health services, especially in areas that require optimal medical access. Patients' choices in choosing a hospital are often determined by their perceptions of the quality of service and the professionalism of medical personnel, which are the basis for patient trust and satisfaction. RSUD Cibinong in Bogor Regency faces a major challenge in meeting these expectations, especially amidst increasing competition with various health facilities, both government and private. This study is relevant because it investigates how strong the influence of service quality and professionalism of medical personnel is on patients' decisions to choose RSUD Cibinong. A deeper understanding of these two main factors is expected to help hospitals formulate effective strategies to improve services. In addition, these findings also enrich the literature related to factors that influence patient choice of health facilities, especially regional hospitals. Overall, the results of the study are expected to be valuable input for RSUD Cibinong in improving the quality of service and professionalism of medical personnel, as well as for regional policy makers in efforts to improve health services.

Keywords: Service Quality, Professionalism, Consumer Decisions

Abstrak

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan berkualitas, khususnya di wilayah yang membutuhkan akses medis optimal. Pilihan pasien dalam memilih rumah sakit kerap ditentukan oleh persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis, yang menjadi dasar kepercayaan serta kepuasan pasien. RSUD Cibinong di Kabupaten Bogor menghadapi tantangan besar dalam memenuhi ekspektasi ini, terutama di tengah persaingan yang semakin meningkat dengan berbagai fasilitas kesehatan, baik milik pemerintah maupun swasta. Penelitian ini relevan karena menyelidiki seberapa kuat pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis terhadap keputusan pasien memilih RSUD Cibinong. Pemahaman yang lebih mendalam tentang dua faktor utama ini diharapkan dapat membantu rumah sakit dalam merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan layanan. Selain itu, temuan ini juga memperkaya literatur terkait faktor-faktor yang memengaruhi pilihan pasien terhadap fasilitas kesehatan, khususnya rumah sakit daerah. Secara keseluruhan, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi RSUD Cibinong dalam peningkatan mutu pelayanan serta profesionalisme tenaga medis, sekaligus bagi pembuat kebijakan daerah dalam upaya perbaikan layanan kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Profesionalisme, Keputusan Konsumen

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, kebutuhan masyarakat terus mengalami perubahan, semakin beragam, dan meningkat dalam hal kualitas serta spesifikasi yang diinginkan. Kemajuan dalam kehidupan

masyarakat mempengaruhi permintaan atas produk dan layanan, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Sebagaimana dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016), masyarakat yang lebih maju cenderung memiliki ekspektasi (Kotler & Keller, 2016)

Dalam dunia bisnis yang dinamis, persaingan antar perusahaan pun semakin ketat. Setiap perusahaan berlomba untuk memenangkan pasar dengan strategi pemasaran yang efektif. Hal ini disebabkan oleh adanya dinamika pertumbuhan dan peningkatan jumlah perusahaan yang saling bersaing untuk mendapatkan perhatian konsumen. Menurut Lamb, Hair, dan McDaniel (2018), untuk bisa bertahan di pasar yang kompetitif, perusahaan harus mampu menawarkan produk atau jasa yang tidak hanya memenuhi kebutuhan, tetapi juga melebihi ekspektasi konsumen, terutama dalam hal kualitas, harga, dan pelayanan. Oleh karena itu, manajer pemasaran dituntut untuk lebih inovatif dalam mencari strategi pemasaran yang tepat untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan memenangkan persaingan pasar. (Lamb et al., 2019)

Di era modern ini, kegiatan pemasaran tidak hanya terfokus pada produk itu sendiri, tetapi juga pada aspek harga yang menjadi salah satu pertimbangan utama bagi konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian. Harga yang kompetitif akan meningkatkan daya tarik konsumen untuk memilih produk atau layanan tertentu. Dalam kaitannya dengan strategi pemasaran, penetapan harga yang sesuai tidak hanya membantu perusahaan mencapai target penjualan, tetapi juga memperkuat posisi perusahaan di pasar. Menurut Zeithaml et al. (2017), harga yang tepat akan memberikan nilai tambah bagi konsumen dan memberikan keuntungan berkelanjutan bagi perusahaan melalui peningkatan loyalitas pelanggan (Zeithaml et al., 2017)

Selain harga, kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam pemasaran modern. Pelayanan yang baik memiliki dampak langsung terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Oliver (2015) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam menciptakan kepuasan konsumen, yang akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian ulang atau merekomendasikan produk kepada orang lain. Oleh sebab itu, perusahaan harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen. (Oliver, 2015)

Konsumen adalah aset berharga yang perlu dijaga oleh perusahaan untuk memastikan kelangsungan bisnis yang berkesinambungan. Hubungan jangka panjang dengan konsumen dapat dicapai melalui pendekatan pemasaran relasional yang menekankan pentingnya menjaga hubungan yang baik antara perusahaan dan konsumennya. Hubungan yang kuat antara perusahaan dan konsumen akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi dan mendorong loyalitas, sehingga pada akhirnya memperkuat posisi perusahaan di pasar.

Selain itu, lokasi atau tempat produk jasa tersedia juga menjadi faktor yang berpengaruh dalam menentukan keberhasilan strategi pemasaran. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau akan meningkatkan peluang konsumen untuk mengakses produk atau jasa yang ditawarkan. Dengan demikian, tempat yang tepat tidak hanya meningkatkan peluang penjualan, tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi konsumen (Fajarisman & Nurma, 2023).

Dengan mempertimbangkan semua faktor tersebut — kebutuhan konsumen yang semakin kompleks, persaingan usaha yang ketat, pentingnya harga dan kualitas pelayanan, serta faktor lokasi — perusahaan harus memiliki strategi pemasaran yang komprehensif dan adaptif. Mengingat dinamika pasar yang terus berkembang, pemahaman yang mendalam tentang preferensi dan perilaku konsumen menjadi fondasi bagi manajemen untuk mengembangkan strategi pemasaran yang efektif dan berkelanjutan. Sebagaimana disampaikan oleh Grönroos (2016), pemasaran yang sukses adalah pemasaran yang mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan konsumen serta perubahan dalam lingkungan pasar (Grönroos, 2016)

Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong merupakan salah satu perusahaan yang tergolong dalam bidang jasa. Sebagai perusahaan jasa, Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong tidak luput dari adanya persaingan, yang menuntut manajemen untuk melakukan kebijakan pemasaran dalam meningkatkan pasien.

Berdasarkan pengamatan yang ada di lapangan bahwa pelayanan yang diterima pasien di RSUD Cibinong masih kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pengguna jasa rumah sakit menyatakan keluhan tentang pelayanan yang lamban, adanya perilaku petugas perawat yang kurang ramah dan tidak komunikatif. Selain itu dilihat dari kondisi lingkungan fisik rumah sakit seperti tempat parkir masih belum teratur sehingga dapat mengganggu keamanan dan kenyamanan sistem pendaftaran yang berbelit-belit, sedangkan jumlah tempat tidur yang tersedia juga belum

memadai yaitu 232 buah, hal ini dapat dilihat dari data sebagai berikut:

Tabel 1 Data Jumlah tempat tidur RSUD Cibinong Bogor

Kelas	Jumlah Tempat Tidur
Kelas VVIP	4
Kelas VIP	16
Kelas Utama	15
Kelas I	48
Kelas II	60
Kelas III	81
IGD	4
ICU	4
JUMLAH	232

Sumber : Catatan Rekam Medik RSUD Cibinong Kabupaten Bogor, 2015

Berdasarkan Tabel 1 maka dapat dilihat bahwa dari peralatan penunjang medis juga belum memadai karena belum sesuai dengan kelas rumah sakit. Hal ini akan memberikan kesan negatif bagi pencitraan positif rumah sakit. Selain itu berdasarkan atas pengakuan dari masyarakat menyatakan bahwa pelayanan di rumah sakit masih mengecewakan bagi pengguna jasa rumah sakit dan keluarganya. Sampai saat ini masih banyak kritik dan saran (dari kotak saran) yang di tujukan kepada rumah sakit terhadap mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam hal pelayanan perawat selama 24 jam data keluhan dari kotak saran yang masuk selama tahun 2015 sebanyak 750. Hal ini menunjukkan bahwa pasien masih mengalami ketidakpuasan atas pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit tersebut. (dari catatan Rekam Medik RSUD Cibinong Bogor, 2015). Oleh karena itu pimpinan rumah sakit perlu meningkatkan mutu kualitas pelayanan jasa yang berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

Melihat kondisi faktual yang ada maka konsumen apakah akan menggunakan jasa pelayanan rumah sakit setelah melihat kenyataan kalau pelayanan rumah sakit seperti itu, sehingga apakah konsumen merasa puas terhadap kinerja dan hasil yang di dapatkan dari rumah sakit tersebut karena pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan konsumen yang berakibat konsumen akan datang kembali ke rumah sakit untuk melakukan pembelian ulang sehingga menjadi pelanggan tetap dan kemungkinan mereka akan merekomendasikan kepada orang lain atau teman-teman mereka. Sebaliknya pelayanan yang buruk membuat konsumen jenuh sehingga lari ke pesaing. Dengan kualitas pelayanan yang masih seperti itu namun jumlah pasien yang menggunakan jasa RSUD Cibinong kabupaten Bogor dari tahun ke tahun mengalami peningkatan hal ini dikarenakan RSUD Cibinong Kabupaten Bogor merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah yang ada di kabupaten Bogor dan merupakan salah satu rumah sakit rujukan. Berikut ini adalah data pasien RSUD Cibinong Kabupaten Bogor.

Tabel 2 Data jumlah pasien RSUD Cibinong Kabupaten Bogor

Kunjungan pasien per tahun		2013	2014	2015
1	Pelayanan Rawat Jalan	50.472	53.873	54.950
2	Instalasi Gawat Darurat	9.975	11.137	11.471
3	Pelayanan Rawat Inap	37.014	38.828	39.993

Sumber : Catatan Rekam Medik RSUD Cibinong Kabupaten Bogor 2015

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap apakah pelayanan yang mereka terima sesuai atau bahkan melebihi harapan, sebab konsumen akan merasa puas apabila apa yang mereka terima sesuai atau bahkan melebihi dari yang diharapkan sehingga konsumen akan menggunakan kembali jasa pelayanan rumah sakit tersebut.

Keputusan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas performance atau jasa dalam memenuhi harapan pasien. Pasien merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pasien terlampaui. Untuk mengukur kepuasan pasien dalam menggunakan produk jasa ini mengutip mengutip pernyataan dari Irawan (2006) ada lima faktor yang menjadikan pelanggan puas dalam menggunakan produk yaitu masalah kualitas produk, harga, pelayanan, layanan purna jual dan kemudahan memperoleh produk.

KERANGKA TEORI

Keputusan Pembelian

Teori keputusan pembelian konsumen didasarkan pada model proses pembelian yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller, yang membagi proses ini menjadi lima tahap: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian (Kotler & Keller, 2016). Pada tahap pertama, pengenalan kebutuhan, konsumen menyadari adanya kebutuhan atau masalah yang perlu diselesaikan, dan ini merupakan langkah awal dalam proses pengambilan keputusan pembelian (Schiffman & Wisenblit, 2019). Pengakuan kebutuhan dapat dipicu oleh faktor internal atau eksternal, misalnya keadaan kesehatan yang menurun atau

rekomendasi dari pihak lain yang mendorong konsumen mencari layanan kesehatan di rumah sakit tertentu.

Tahap kedua, pencarian informasi, adalah proses di mana konsumen mengumpulkan informasi mengenai berbagai opsi layanan yang tersedia, yang memungkinkan mereka membuat keputusan yang lebih matang (Solomon, 2020). Dalam konteks layanan kesehatan, konsumen mungkin mencari informasi melalui pengalaman pribadi, rekomendasi keluarga atau teman, atau ulasan online yang dapat membantu mereka menilai kualitas layanan di rumah sakit tertentu. Riset telah menunjukkan bahwa informasi yang akurat dan lengkap dapat meningkatkan rasa percaya diri konsumen dalam membuat keputusan (Zeithaml et al., 2017)

Faktor-faktor ini akan memainkan peran penting dalam menentukan rumah sakit mana yang akan dipilih oleh konsumen, terutama jika ada lebih dari satu opsi yang dianggap relevan. Evaluasi alternatif ini akan sangat dipengaruhi oleh kebutuhan konsumen akan rasa aman dan kenyamanan selama menerima perawatan (Oliver, 2015).

Pada tahap keputusan pembelian, konsumen akhirnya memutuskan untuk memilih satu opsi dari beberapa alternatif yang telah dipertimbangkan. Keputusan ini bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit (Lamb et al., 2019). Pada tahap akhir, perilaku pasca pembelian, konsumen mengevaluasi keputusan mereka berdasarkan pengalaman yang mereka dapatkan. Jika konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan, kemungkinan besar mereka

akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain (Kotler & Keller, 2016).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah faktor penting yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih layanan kesehatan di rumah sakit. Menurut Parasuraman et al. (2018), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kelima dimensi ini digunakan oleh konsumen untuk menilai apakah layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi mereka, khususnya dalam konteks layanan kesehatan yang sangat bergantung pada kepercayaan dan hubungan interpersonal antara penyedia layanan dan pasien (Parasuraman et al., 2018).

Keandalan berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang tepat dan konsisten. Dalam konteks RSUD Cibinong, keandalan ini meliputi ketepatan diagnosis, perawatan, dan pengelolaan pasien yang efektif. Menurut Bitner dan Zeithaml (2017), konsumen akan lebih memilih rumah sakit yang memiliki reputasi sebagai penyedia layanan yang andal dan konsisten, sehingga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan (Zeithaml et al., 2017)

Sementara itu, ketanggapan rumah sakit dalam menanggapi kebutuhan pasien juga menjadi salah satu indikator penting. Responsivitas, atau ketanggapan, menunjukkan seberapa cepat dan tepat pihak rumah sakit merespons permintaan atau keluhan pasien, yang pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan konsumen (Zeithaml et al., 2017).

Penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan yang baik dari tenaga medis dan staf rumah sakit meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Solomon, 2020).

Profesionalisme Tenaga Medis

profesionalisme juga mencakup komitmen tenaga medis untuk selalu mengutamakan kebutuhan dan kesejahteraan pasien. Menurut Bitner dan Zeithaml (2017), konsumen lebih cenderung memilih layanan kesehatan di mana tenaga medis menunjukkan dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar etika dan profesional (Zeithaml et al., 2017). Di sisi lain, konsumen yang merasa bahwa tenaga medis bersikap profesional akan lebih mungkin untuk kembali atau merekomendasikan layanan kesehatan tersebut kepada orang lain (Oliver, 2015).

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis di RSUD Cibinong memiliki pengaruh signifikan dalam keputusan konsumen. Dengan menerapkan teori keputusan pembelian konsumen, perusahaan kesehatan dapat memahami lebih baik faktor-faktor apa yang mendorong pilihan konsumen dan menggunakan informasi ini untuk meningkatkan strategi pemasaran dan pelayanan mereka, sehingga pada akhirnya meningkatkan loyalitas konsumen terhadap rumah sakit.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan verifikatif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis terhadap keputusan pasien dalam memilih Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibinong,

Kabupaten Bogor. Desain penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi pada saat penelitian dilakukan, dengan menggambarkan variabel secara sistematis dan faktual. Menurut Sugiyono (2017), penelitian deskriptif memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai karakteristik objek atau subjek yang diteliti melalui pengumpulan data yang sesuai dengan fakta lapangan (Sugiyono, 2017). Metode ini sangat berguna untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang kondisi aktual terkait kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis di RSUD Cibinong.

Selain metode deskriptif, penelitian ini juga menggunakan pendekatan verifikatif untuk menguji hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis serta pengaruhnya terhadap keputusan pasien dalam memilih RSUD Cibinong. Metode verifikatif berfungsi untuk menguji hipotesis melalui pengumpulan dan analisis data empiris. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa metode verifikatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk membuktikan hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel penelitian, memberikan dasar yang kuat untuk mengevaluasi hipotesis dan menentukan korelasi di antara variabel yang diteliti (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, metode verifikatif digunakan untuk memahami hubungan kausal antara kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis dengan keputusan pasien dalam memilih RSUD Cibinong.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif, yang mana data

dikumpulkan dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Pendekatan kuantitatif sesuai untuk penelitian yang bertujuan menguji hipotesis secara objektif melalui data numerik (Creswell & Creswell, 2017). Dengan pendekatan kuantitatif ini, peneliti dapat mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, serta menentukan signifikansi dari pengaruh variabel kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis terhadap keputusan pasien di RSUD Cibinong. Pendekatan ini memberikan hasil yang dapat diuji kembali dan dapat digunakan untuk membuat generalisasi dalam konteks yang lebih luas (Neuman, 2019).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator yang relevan untuk mengukur kualitas pelayanan, profesionalisme tenaga medis, dan keputusan pasien. Kuesioner ini diadaptasi dari penelitian sebelumnya yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Menurut Sekaran dan Bougie (2019), kuesioner merupakan salah satu instrumen yang efektif dalam penelitian kuantitatif karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari banyak responden dalam waktu yang relatif singkat dan dengan biaya yang efisien (Sekaran & Bougie, 2019). Dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada pasien yang pernah mendapatkan layanan di RSUD Cibinong untuk memperoleh data yang sesuai dengan variabel penelitian (Bougie & Sekaran, 2019).

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis statistik, khususnya analisis regresi linier untuk mengidentifikasi kekuatan hubungan dan pengaruh antar variabel.

Analisis regresi digunakan karena mampu mengevaluasi hubungan antara variabel dependen dan independen secara mendalam (Field, 2018). Dengan analisis ini, peneliti dapat menentukan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan di RSUD Cibinong.

Selain analisis regresi, uji validitas dan reliabilitas juga diterapkan untuk memastikan kualitas data yang diperoleh dari kuesioner. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas konstruksi diperiksa untuk melihat apakah indikator-indikator dalam kuesioner mencerminkan konsep yang ingin diukur, yakni kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis (Hair et al., 2019). Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Menurut Hair et al. (2019), instrumen penelitian yang reliabel akan menghasilkan data yang konsisten saat diujikan pada sampel yang berbeda atau dalam kondisi yang berbeda (Hair et al., 2019).

Dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis statistik yang mendalam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis terhadap keputusan pasien di RSUD Cibinong. Temuan dari penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan layanan kesehatan di RSUD, serta sebagai acuan bagi manajemen rumah sakit dalam

merancang strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendeskripsian data hasil penelitian yang dilakukan tidak lain adalah untuk mengetahui dan memastikan bahwa data tersebut menunjukkan sifat atau kecenderungan tertentu. Data yang akan di analisis, dalam pengujian statistik selanjutnya, sangat dipersyaratkan untuk menggunakan alat statistik yang harus memenuhi persyaratan di mana salah satunya adalah bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 3
Pengujian Keberartian Koefisien Korelasi
antara Kualitas Pelayanan (X1) dan
Keputusan Konsumen (Y)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.972	2.754		10.883	.000
	X1	.492	.060	.641	8.264	.000

a. Dependent Variable: Y

pengujian keberartian koefisien korelasi $t_{hitung}(8,264) > t_{kriteria}(0,99;1;98) (2,36)$. Koefisien korelasi (r_{xy}), Oleh karena itu adalah berarti (signifikan). Hubungan antara kualitas pelayanan (X1) dengan keputusan konsumen (Y) Berdasarkan kedua pengujian ini adalah positif, berarti (signifikan), dan sangat kuat. Variabel kualitas pelayanan apabila (X1) naik, maka variabel keputusan konsumen (Y) juga naik. Variabel kualitas pelayanan (X1) apabila turun, maka variabel keputusan konsumen (Y) juga turun.

Pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel keputusan pembelian (Y), ditunjukkan oleh persamaan regresi linier: $\hat{Y}=29,972+0,492X_1$. Uji keberartian dan linearitas regresi tersebut, dapat dijelaskan melalui Tabel IV.11, berikut ini :

Tabel 4
Uji Persamaan Regresi Sederhana
Kualitas Pelayanan (X1) dan Keputusan
Konsumen (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.972	2.754		10.883	.000
	X1	.492	.060	.641	8.264	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 5
Uji Keberartian Regresi

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	506.622	1	506.622	68.299 ^b
	Residual	726.938	98	7.418	
	Total	1233.560	99		

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1

Tabel IV.12. dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, untuk pengujian keberartian regresi menunjukkan bahwa $F_{hitung}(68,299) > F_{kriteria}(99;1;98) (6,900)$. Persamaan regresi, oleh karena itu, adalah berarti (signifikan).

Hubungan statistik antara variabel profesionalisme (X2) dan keputusan konsumen (Y), bertujuan untuk mengetahui sifat hubungan dan kekuatan hubungan dari kedua variabel tersebut, yang dapat dijelaskan melalui tabel IV.14, berikut ini :

Tabel 6
Uji keberartian koefisien korelasi
Profesionalisme (X2) dan Keputusan
Konsumen (Y)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.927	3.977		5.262	.000
	X2	.533	.067	.628	7.989	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 6 diatas, pengujian keberartian koefisien korelasi $t_{hitung} (7,989) > t_{kriteria} (99;1;98) (2,36)$. Koefisien korelasi (r_{xy}) oleh karena itu adalah berarti (signifikan). Hubungan antara variabel profesionalisme (X2) dan keputusan konsumen (Y) Berdasarkan kedua pengujian ini adalah positif, berarti (signifikan), dan sangat kuat. Variabel profesionalisme (X2) apabila naik, maka variabel keputusan pembelian (Y) juga naik. Variabel profesionalisme (X2) apabila turun, maka variabel keputusan konsumen (Y) juga turun.

Tabel 7
Uji Keberartian Regresi
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	486.490	1	486.490	63.817	.000 ^b

Residual	747.070	98	7.623		
Total	1233.560	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2

Tabel 7 dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, untuk pengujian keberartian regresi menunjukkan bahwa $F_{hitung} (63,817) > F_{kriteria} (99;1;98) (6,900)$. Persamaan regresi,oleh karena itu,adalah berarti signifikan.

Tabel 8
Uji Linieritas Regresi
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	(Combined)	600.423	20	30.021	3.746	.000
	Between Groups	486.490	1	486.490	60.720	.000
	Deviation from Linearity	113.934	19	5.997	.748	.758
	Within Groups	633.137	79	8.014		
Total		1233.560	99			

Pada tabel 8 dapat dijelaskan sebagai berikut: untuk pengujian linieritas regresi menunjukan bahwa $F_{hitung} (0,748) < F_{kriteria} (94;15;79) (1,71)$. Persamaan regresi, oleh karena itu, adalah linier. Pengaruh yang ditunjukkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 20,960 + 0,786X_2$, berdasarkan kedua pengujian tersebut, adalah berarti dan linier. Persamaan regresi linier sederhana tersebut mencerminkan

bahwa setiap kenaikan 1 skor variabel layanan purna jual (X2) akan mempengaruhi kenaikan variabel keputusan pembelian (Y) sebesar 0,533 pada konstanta sebesar 20,927.

Pembahasan

Penelitian ini dimaksudkan sebagai upaya pengungkapan fenomena yang sesungguhnya dari masalah yang didefinisikan sebagai variabel penelitian. Melalui kajian konsep dan teori, ternyata terdapat banyak faktor atau variabel bebas yang berhubungan dengan keputusan pembelian. Akan tetapi, oleh karena keterbatasan sumberdaya penelitian, maka variabel bebas yang diduga dapat berhubungan dengan keputusan pembelian, kemudian dibatasi, sehingga hanya sebuah variabel bebas yang diduga kuat dapat mempengaruhi variabel terikat tersebut. Akibatnya hasil yang dicapai berupa faktor-faktor penentu terhadap variabel terikat masih sangat terbatas. Beberapa keterbatasan dimaksud, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengungkapkan sebuah faktor global sebagai penentu reputasi RSUD Cibinong. Selain faktor tersebut masih banyak faktor lain yang juga mempengaruhi keputusan pasien. Mengingat faktor-faktor tersebut membutuhkan pengamatan dan pengukuran yang lebih cermat, maka dalam penelitian ini dibatasi hanya sebuah variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan dan profesionalisme.
2. Hasil definisi operasional dan penyusunan instrumen penelitian, belum dapat mencerminkan ukuran tunggal yang universal. Hal ini disebabkan oleh banyaknya teori yang menggunakan berbagai

pendekatan model berbeda-beda. Penyusunan instrumen penelitian ini, oleh karena itu, dilakukan dengan mencari suatu ukuran majemuk yang lebih umum dan sudah dikenal. Untuk keperluan penelitian lain yang lebih mendalam, maka kekurangan dan keterbatasan tersebut diharapkan menjadi perhatian.

3. Masalah kualitas instrumen, dalam hal penyusunan instrumen penelitian, belum sepenuhnya mencerminkan karakteristik dimensi yang merepresentasikan suatu variabel secara utuh sesuai definisi konseptualnya. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya waktu dan kurang tersedianya secara memadai literatur-literatur mengenai variabel-variabel yang akan diukur. Masalah kuantitas, mencerminkan banyaknya butir-butir yang ditetapkan sebagai alat ukur, dirasakan masih kurang lengkap. Setiap variabel dalam pengukuran ketiga variabel penelitian ini, hanya diwakili masing-masing sebanyak 15 (Y), 15 (X1) dan 18 (X2) butir pernyataan dan tanggapan, yang seharusnya lebih dari itu. Hal ini disebabkan adanya anggapan bahwa para responden terutama bagi pasien yang memiliki aktivitas yang padat, untuk memberikan tanggapan terhadap kuesioner yang panjang dan lebar, jelas sangat membosankan. Kondisi demikian ini memungkinkan bisa mengurangi konsentrasi responden dalam memahami setiap butir pertanyaan-pertanyaan, sehingga tanggapan-tanggapan yang dipilih menjadi kurang sesuai dengan keadaan sikap responden yang sesungguhnya.
4. Proses penentuan valid atau tidaknya dan reliabilitas setiap instrumen dan

butir-butir pertanyaan dilakukan hanya berdasarkan metode validitas konstruk. Beberapa metode terdapat untuk menentukan validitas dan reliabilitas instrumen, seperti validitas isi dan validitas ramalan. Beberapa metode reliabilitas juga terdapat, misalnya reliabilitas tes ulang, reliabilitas pecahan setara, reliabilitas belah dua, reliabilitas kesamaan rasional. Uji coba dalam penelitian ini dibanding dengan beberapa metode validitas dan reliabilitas instrumen tersebut, walaupun telah mengikuti berbagai persyaratan dalam penyusunan instrumen, namun tingkat validitas (kesahihan) dan reliabilitas (konsistensi-nya) tidak sebaik instrumen yang telah baku.

5. Keterbatasan lainnya, adalah dalam hal ukuran sample dan populasi yang dijaring sebagai objek penelitian. Penelitian ini telah dilakukan taksiran terhadap populasi terjangkau dari objek penelitian dan telah dianggap cukup mewakili sebagai sample. Populasi terjangkau adalah pasien pada RSUD Cibinong. Kuesioner disebarkan agar bisa mewakili populasi terjangkau sebanyak 100 buah, dimungkinkan belum dapat mewakili sikap para pasien atau konsumen yang ditetapkan sebagai populasi terjangkau mengingat banyaknya pasien RSUD Cibinong yang tidak bisa ditemui pada saat peneliti melakukan penelitiannya.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga medis berperan penting dalam memengaruhi keputusan pasien untuk memilih RSUD Cibinong. Kualitas

pelayanan yang lebih baik cenderung meningkatkan minat pasien dalam menggunakan layanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit. Demikian pula, profesionalisme tenaga medis secara langsung berkontribusi terhadap keputusan pasien dengan menciptakan kepercayaan dan kenyamanan. Kedua faktor ini, ketika diperbaiki dan ditingkatkan secara bersama-sama, akan semakin mendorong keputusan pasien untuk memilih RSUD Cibinong sebagai penyedia layanan kesehatan. Temuan ini menggarisbawahi bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan profesionalisme adalah kunci dalam menarik dan mempertahankan pasien di RSUD Cibinong.

DAFTAR PUSTAKA

- Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach, 8th Edition*. John Wiley & Sons. https://books.google.co.id/books?id=ikI6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod_resource/content/1/creswell.pdf
- Fajarisman, B., & Nurma, A. (2023). PENGARUH KOMPENSASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA GIGI UNIVERSITAS PROF . DR . MOESTOPO (BERAGAMA) PENDAHULUAN Rumah sakit adalah organisasi pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam masyarakat yaitu melakukan

- pelayanan kesehatan . Pemberian p. *Kelola: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(1).
- Field, A. (2018). *Discovering Statistic Using IBM SPSS Statistic 5th*. SAGE Publications.
- Grönroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic 4th Edition* (C. Gronroos (ed.); 4th editio). Wiley.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis, Eighth Edition*. Annabel Ainscow. https://eli.johogo.com/Class/CCU/SEM/_Multivariate Data Analysis_Hair.pdf
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education. In *Energies* (Vol. 13, Issue 4).
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2019). *MKTG 12: Principles of Marketing*. Cengage.
- Neuman, W. L. (2019). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches 8th Edition*.
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. In *The Business & Management Collection* (7th ed.). <https://doi.org/10.69645/rykv3856>