Jurnal Manajemen Lancang Kuning
Vol. 3. No.1, feb 2025: 33-46
EISSN : 3047-597X

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH BEROBAT PADA RUMAH SAKIT XYZ (STUDI KASUS RAWAT JALAN)

Cindy Grasia Putri

Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning
Jln. D.I. Panjaitan KM 8 Rumbai Pekanbaru
E-mail : cindygrasiaputri26@gmail.com

diterima: 3/7/2018; direvisi: 12/9/2018; diterbitkan: 26/9/2020

Abstract: *This research seeks to examine the impact of service quality and location on the decision to seek treatment at Prof. Dr. Tabrani Hospital (Outpatient Case Study) in Pekanbaru. The population for this study consists of patients who received treatment at Prof. Dr. Tabrani Hospital in 2022, totaling 41,106 individuals. Given the large population size, a sample of 99 people was selected for this study. The sampling technique used in this study was purposive sampling, and the data analysis was conducted using SPSS Version 23. The results of the study indicate that the service quality variable has a t-value of 2.145, exceeding the t-table value of 1.661, and a significance level of 0.034, which is below 0.05. This indicates that service quality significantly influences the decision to seek treatment. On the other hand, the location variable has a t-value of 3.582, greater than the t-table value of 1.661, and a significance value of 0.001, which is below 0.05. This shows that location has a significant effect on the decision to choose treatment. Furthermore, when considering both service quality and location together, the f-value is 49.979, which exceeds the f-table value of 3.09, with a significance of 0.000, which is less than 0.05. This suggests that both service quality and location, when combined, have a significant impact on the treatment decision-making process*.

Keywords*: Quality of Service, Location, Decision to choose treatment*

PENDAHULUAN

Keperluan individu terus menerus bertumbuhm dan ppublik sekarang beranjak mempertimbangkan keperluan baru selaku keperluan mendasar. Satu diantaranya adalah keperluan layanan Kesehatan karena kesehatan sangat penting untuk menjalankan aktivitas keseharian. Apabila individu tak optimal, aktivitas kesehariannya akan terganggu dan tak bisa berlangsung secara optimal.

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan menjadi salah satu alasan utama meningkatnya kebutuhan terhadap fasilitas kesehatan. Masyarakat kini semakin cerdas dalam menentukan penyedia layanan kesehatan terbaik yang selaras pada keperluan serta kehendaknya. Guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, dibutuhkan pusat layanan kesehatan yang memadai, yaitu rumah sakit. Dalam memilih tempat pengobatan, terdapat beberapa faktor yang menjadi pertimbangan utama bagi pasien. Maka sebabnya, rumah sakit perlu memenuhi standar kualitas yang tinggi. Untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas, diperlukan tenaga profesional di bidang kesehatan yang dapat memberikan kenyamanan bagi pasien, serta lokasi rumah sakit yang strategis.

Tabel 1
Jumlah data pasien rawat jalan

Tahun	Jumlah Pasien	Persentase
2018	68.030	-
2019	71.378	5%
2020	49.369	-31%
2021	40.599	-18%
2022	41.106	1%

Sumber: Rumah Sakit Prof. Tabrani Tahun 2023

Hasil tabel 1 bisa diketahui bahwasanya di tahun 2019 terjadi kenaikan kunjungan pasien sebanyak 5% atau 71.378 pasien, pada 2020 terjadi penurunan kunjungan pasien sebanyak -31% atau 49.369 pasien, pada tahun 2021 terjadi penurunan kunjungan pasien sebanyak -18% atau 40.599 pasien dan pada tahun 2022 terjadinya kenaikan kunjungan pasien sebanyak 1% atau 41.106 pasien.

Berdasarkan kajian yang sudah dilaksanakan, sehingga bisa dikatakan bahwasannya terjadinya kesenjangan di variabel Lokasi. Adapun fenomena yang terjadi pada tahun 2022 mengalami peningkatan kunjungan pasien yang mengakibatkan tingginya antrian serta keluhan terkait waktu tunggu pelayanan yang lama.Dengan adanya fenomena yang berlangsung serta terdappat kesenjangan terkait capaian kajian terdahulu yang tidak sejalan pada variabel lokasi, membuat ketertarikan penulis guna melangsungkan kajianberjudul: **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH BEROBAT PADA RUMAH SAKIT PROF. TABRANI (STUDI KASUS RAWAT JALAN)".**

PERUMUSAN MASALAH

Berlandaskan penjabaran latar belakang tersebut, pengkaji mencoba mengemukakan masalah dibawah :
1.Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih berobat padaRumah Sakit Prof Dr Tabrani?
2.Apakah lokasi berpengaruh terhadap Keputusan memilihBerobat pada Rumah Sakit Prof Dr Tabrani?
3.Apakah Kualitas Pelayanan dan lokasi Berpengaruh terhadap Keputusan memilih Berobat pada Rumah Sakit Prof Dr Tabrani?

Tujuan Penelitian

1.Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusanmemilih berobat pada Rumah Sakit Prof Dr Tabrani
2.Untuk mengetahui efek lokasi [ada Keputusan memilihberobat pada Rumah Sakit Prof Dr Tabrani
3.Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap Keputusan memilih berobat pada Rumah Sakit Prof Dr Tabrani

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Dilansir dari Lupiyoadi (2013:197), kualitas pelayanan mencakup seluruh kegiatan yang bertujuan untuk mengintegrasikan nilai dari proses pemesanan, pengolahan, hingga penyampaian hasil jasa melalui komunikasi yang efektif, guna mempercepat kolaborasi dengan pelanggan. Secara sederhana, "pelayanan" mengacu pada interaksi antara penyedia jasa dan konsumen.

Berdasarkan pendapat Tjiptono (2016:59), kualitas layananmerupakan tingkat kelebihan yang dihendaki serta

pengendalian padabesarankelebihan itu agar dapat melampaui keperluaan konsumen.

Dilansir dari Susatyo (2016:81), terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dirumuskan dari Zeithaml dan Parasuraman, yang lebih dikenal dengan istilah RATERadalah:

a) Keandalan
   Kemampuan rumah sakit dalam menjalankan layanan sesuai yang dijanjikan. Penelitian terkait kualitas layanan umumnya menilai ketepatan waktu dalam berbagai aspek, seperti proses pendaftaran, dimulainya pengobatan atau pemeriksaan, serta pemenuhan harapan pasien secara keseluruhan.
b) Jaminan (Assurance)
   Meliputi kemampuan staf gunamempunyai wawasan relevan tentang barang serta layanan yang ditawarkan, juga menyuguhkan keamanan serta kenyamanan untuk konsumen. Aspek ini mencakup keterampilan dalam menjamin keamanan pelayanan, keramahan, sikap profesional, dan kesopanan pegawai. Kredibilitas institusi, yang mencakup reputasi, kepercayaan pelanggan, serta prestasi rumah sakit, juga menjadi bagian dari dimensi ini.
c) Bukti Fisik (Tangible)
   Merujuk pada aspek-aspek nyata yang dapat diamati, seperti kondisi fasilitas fisik, desain ruang perawatan, kenyamanan gedung, kelengkapan fasilitas seperti area parkir, kebersihan lingkungan, kerapian ruang tunggu, serta ketersediaan peralatan komunikasi. Penampilan profesional staf juga menjadi bagian penting dalam dimensi ini.
d) Empati (Empathy)
   Menggambarkan perhatian personal rumah sakit pada pasien sertasanak keluarga, termasuk kemudahan akses, kepiawaian komunikasi staf, atensi yang tinggi terhadap kebutuhan pasien, serta kemudahan dalam proses administrasi seperti pembayaran dan pengaturan layanan. Dimensi ini juga mencakup kemampuan rumah sakit untuk memahami dan memenuhi keinginan serta harapan pasien.
e) Daya Tanggap (Responsiveness)
   Menunjukkan kesiapan dan kesigapan staf dalam memberikan bantuan serta respons cepat terhadap kebutuhan pasien. Ini mencakup kecepatan dalam melayani, menangani keluhan, serta memastikan pengalaman pasien berjalan dengan efisien dan memuaskan.

Lokasi

Perusahaan harus memperhatikan aspek penting seperti lokasi. Penentukan lokasi bisnis yang tepat akan sangat penting untuk keberhasilannya karena lokasi akan menarik pelanggan untuk datang dan bahkan membeli sesuatu di sana. Lokasi ialah tempat di mana sebuah usaha ataupun kegiatan berlangsung. Menurut Swastha dan Irawan (2013:25), "Lokasi didefinisikan sebagai area penyediaan layanan, berkaitan dengan di mana suatu organisasi perlu menetap dan menjalankan aktivitas atau operasionalnya."

Dengan mempertimbangkan konsep tersebut, bisa dikatakan bahwasanya tempat ialah bangunan fisik yang dimanfaatkan dari instansi guna memberikan layanan bagi pelanggan mereka pada menyediakan barang ataupun jasa.

Menurut Tjiptono & Chandra (dalam Puspita dkk, 2020), indikator lokasi ialah: 1) Akses, yaknitempat yang sering dilewati mapun mudah diraih oleh sarana transportasi; 2) Visibilitas, ialahlokasi yang bisa

dipandang secara jelas melalui jarak pandang normal; dan 3) Lalu lintas (trafik), yang berhubunganbersama2 pertimbangan teratas: individu yang berlalu-lalang bisamenyuguhkanpotensitinggi bagi individu untuk berobat, yaitu keputusan untuk berobat yang sering

Keputusan Memilih Berobat

Dilansir dari Kotler & Armstrong (2016;177), Proses memilih layanan kesehatan memiliki kesamaan dengan proses keputusan pembelian, yakni kajian mengenai bagaimana seseorang, kelompok, atau organisasi menentukan pilihan, memperoleh, juga menggunakan barang, layanan, ide, ataupun pengalaman untuk mencukupi keperluan maupun keinginannya. Berdasarkan Mangkunegara (2019;43), kerangka kerja kinerja adalah representasi pikiran konsumen saat melakukan pembelian. Faktor utama yang membatasi kinerja adalah perspektif individu lain serta kondisi yang tak terduga. Kinerja yang tidak memenuhi harapan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Sebaliknya, konsumen akan gembira serta puas bila kinerja sesuai dengan harapan mereka.

Sebaliknya, berdasarkan Tjiptono (2020;22), keputusan pembelian ialahaspek dari prilaku konsumen, yaitu kegiatan yang berhubungan langsung dengan memperoleh, memilih barang serta layanan, serta tahapan memperoleh ketentuan yang mengawali ataupun beriringan bersama perilakuitu. Membuat pilihan pembelian adalah tahapan yang diawali sebelum membuat ketentuan dan berakhir selepas membuat ketentuan.

Menurut Hanaysha, et al dalam Carvalho (2020) Konsumen mengambil keputusan berdasarkan tempat pembelian, merek yang diinginkannya, model, kuantitas, kapan membeli, berapa banyak mereka bersedia mengeluarkan uang, danfaktor lainnya. Menurut Schiffman dan Kanuk et al dalam Carvalho (2020) mengemukakan bahwasanya pelanggan sering mencari informasi relevan yang dikaitkandengan kebutuhannya berdasarkan pengalaman masa lalu, sebelum mencari sumberinformasi dari orang lain atau sumber luar.

Pengalaman berbelanja sebelumnya dianggap sebagai salah satu rujukan informasi internal yang digunakan sebelum menyusun pemutusan. Di samping itu, berbagai piihanpelanggan cenderung memadukan pengalaman berbelanja di masa lalu dengan strategi pemasaran serta sumber informasi non-komersial.Berikut indikator dari keputusan pembelian :

A. Berdasarkan kualitas pelayanan
B. Berdasarkan informasi dari mulut ke mulut
C. Berdasarkan pengalaman
D. Berdasarkan reputasi (citra)

Kerangka Pemikiran

Pengkaji akan Menyusun kerangka pemikiran guna memudahkan memahami korelasi antara variable kajian yakni : variabel kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2) serta Keputusan memilih berobat (Y).Kualitas pelayanan, menurut Hardiansyah (2018:49), didefinisikan sebagai layanan yang disuguhkan keapada pelanggan selaras pada standar pelayanan yang sudah ditentukan selaku acuan untuk memberikan layanan.

Dilansir dari Ratih Hurriyanti (2015), "Lokasi merujuk pada area

penyediaan layanan, berkaitan dengan lokasi di mana perusahaan mengelola dan menjalankan operasional atau aktivitasnya.."

Menurut Kotler & Armstrong (2016;177), keputusan memilih berobat sama dengan Tindakan membeli adalah bagian dari perilaku konsumen, yakni pendalamanterkait cara insan, golongan, atau organisasi menetapkan pilihan, melangsungkan pembelian, serta memanfaatkan beragam pengalaman, produk, layanan, atau gagasan demi memenuhi kebutuhan serta kehendaknya.

Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut berdasarkan uraian teori yang relevan serta rumusan masalah kajian:
H1:Diduga bahwa kualitas pelayanan memengaruhi keputusan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prof.Dr.Tabrani; H2:Diduga bahwa lokasi memengaruhi kepUtusan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prof.Dr.Tabrani; dan H3: Diduga bahwa baik kualitas pelayanan maupun lokasi memengaruhi keputusan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prof.Dr.Tabrani.

Metode Penelitian

Objek pada kajian ini ialah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prof.Dr.Tabrani Pekanbaru yang beralamat di JL. Jend. Sudirman No. 410 Pekanbaru. Populasi pada kajian ini ialah pasien rawat jalan yang berada di RS tersebut tahun 2022 sebanyak 41.106 pasien. jumlah sampel di kajian ini sebanyak 100 individu. Metodeperolehan sampel memakai purposive sampling ialah teknik yang dilaksanakan melalui landasan pertimbangan khusus.

Kuesioner ialah teknik penghimpunan data yaki sekumpulan pernyataan ataupun pernyataan disuguhkan pada partisipan guna dimintai jawaban menggunakan skala Likert (Riyanto dan Hatmawan, 2020; 29).
Kajian ini memakai jenis kuesioner tertutup guna menghimpun data yang akurat tentang efek kualitas layanan pada kepuasan pasien di Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani. Responden kuesioner memberikan data ini.

HASIL DAN PENELITIAN

Tabel 2 : tanggapan variabel kualitas pelayanan (X1)

No	**indikator**	**Rata-rata**	**Kategori**
1	*Reability* (kehandalan)		
	Pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang dijanjikan	3,79	Baik
	Pelayanan dilakukan tepat waktu	3,81	Baik
	Pelayanan administrasi yang cepat	3,79	Baik
	Rata-rata skor	**3,78**	**Baik**
2	*Assurance* (jaminan)		
	Pelayanan mengutamakan keselamatan	3,93	Baik
	Obat selalu tersedia	3,72	Baik
	Memberikan keamanan yang terbaik terhadap pasien	3,99	Baik
	Rata-rata skor	**3,88**	**Baik**
3	*Tangibels*		

	(bukti fisik)		
	Fasilitas rumah sakit sangat lengkap		3,78
	Rumah sakir memiliki parker yang luas		3,73
	Kebersihan, Kerapian, kenyamanan ruang tunggu dan pemeriksaan		3,89
	Rata-rata skor	**3,8**	**Baik**
4	*Emphaty* (empati)		
	Staf pelayanan rawat jalan memahami kebutuhan pasien dengan baik	3,91	Baik
	Perawat berkomunikasi dengan sopan santun kepada pasien dan keluarga	3,93	Baik
	Perawat memberikam perhatian yang tinngi terhadap pasien	3,85	Baik
	Rata-rata skor	**3,89**	**Baik**
5	*Responsivenes s* (ketanggapan)		
	Perawat sigap dalam melayani pasien	3,95	Baik
	Perawat bertindak cepat dalam melayani keluhan pasien	3,91	Baik
	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	3,98	Baik
	Rata-rata skor	**3,95**	**Baik**
	Rata-rata keseluruhan	**3,07**	**Baik**

Berlandaskan tabel tersebut indikator tertinggi pada vaeriabel kualitas pelayanan yaitu Memberikan keamanan yang terbaik terhadap pasien dengan skor 3,99 termasuk kedalam kategori baik, sedangkan untuk indicator terendah yaitu obat selalu tersedia debfan skor 3,72 yang mencakup pada kategori baik. Hal itu menandakan bahwasanya mayoritas pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap layanan yang mereka terima selama perawatan rawat jalan.

Tabel 3: tanggapan variabel Lokasi (X2)

No	Indikator	Rata-rata	Kategori
1	Akses		
	Rumah sakit terletak dilokasi stretegis dan mudah di jangkau	3,95	Bagus
	Rumah sakit dpat dijangkau dengan sarana trnasportasi umum	4,01	Bagus

	Rata-rata skor	**3,98**	**Bagus**
2	Visibilitas		
	Rumah sakit terlihat jelas dari tepi jalan	3,86	Bagus
	Rumah sakit ditemukan dengan mudah	4,05	Bagus
	Rata-rata skor	**3,95**	**Bagus**
3	Lalu lintas		
	Lalu lintas dirumah sakit lancar	3,83	Bagus
	Rumah sakit tidak terlalu jauh dari anda	3,40	Bagus
	Rata-rata skor	**3,51**	**Bagus**
4	Lingkungan		
	Rumah sakit terlihat jelas dari tepi jalan	4,02	Bagus
	Rumah sakit ditemukan dengan mudah	4,01	Bagus
	Rata-rata skor	**4,01**	**Bagus**
	Rata-rata keseluruhan	**3,86**	**Bagus**

Berlandaskan tabel diatas indikator tertinggi pada variabel lokasi yaitu Rumah sakit ditemukan dengan mudah dengan skor 4,05 termasuk kedalam kategori bagus, sedangkan untuk indikator terendah yaitu Rumah sakit tidak terlalu jauh dari anda 3,40 yang mencakup pada kategori bagus. Hal itu menjelaskan bahwasanya mayoritas pasien memiliki pandangan yang bagus terhadap Lokasi rumah sakit

Tabel 4: tanggapan variabel Lokasi (Y)

No	indikator	Rata-rata	Kategori
1	Saya memutuskan berobat dirumah sakit berdasarkan kualitas pelayanannya	4,01	tinggi
2	Saya memutuskan berobat dirumah sakit berdasarkan informasi dari mulut ke mulut	3,64	Tinggi
3	Saya memutuskan berobat dirumah sakit berdasarkan pengalaman	4,13	Tinggi
4	Saya memutuskan berobat dirumah sakit berdasarkan reputasi (citra) yang baik	4,07	Tinggi
	Rata-rata keseluruhan	**3,91**	**Tinggi**

Berlandaskan tabel itu indikator tertinggi pada variabel Keputusan memilih berobat yaitu berdasarkan reputasi (citra) dengan skor 4,07 termasuk kedalam kategori tinggi, sedangkan untuk indikator terendah yaitu berdasarkan informasi dari mulut-kemulut dengan skor 3,64 yang termasuk pada kategori tinggi. Hal itu menjelaskan bahwasanya mayoritas pasien mempunyai persepsi yang tinggipadaKeputusan memilih berobat di rumah sakit.

Uji Validitas

Tabel 5: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Pernyataan	rhitung	rtabel	keterangan
Kualitas pelayanan	Kehandalan 1	0,805	0,197	Valid
	Kehandalan 2	0,771	0,197	Valid
	Kehandalan 3	0,810	0,197	Valid
	Jaminan 1	0,854	0,197	Valid
	Jaminan 2	0,757	0,197	Valid
	Jaminan 3	0,874	0,197	Valid
	Bukti fisik 1	0,813	0,197	Valid
	Bukti fisik 2	0,785	0,197	Valid
	Bukti fisik 3	0,783	0,197	Valid
	Empati 1	0,855	0,197	Valid
	Empati 2	0,859	0,197	Valid
	Empati 3	0,783	0,197	Valid
	Ketangapan 1	0,857	0,197	Valid
	Ketangapan 2	0,846	0,197	Valid
	Ketangapan 3	0,826	0,197	Valid

Tabel 6: Hasil Uji Validitas Variabel lokasi

variabel	pernyataan	rhitung	rtabel	ket
lokasi	Akses 1	0,834	0,197	valid
	Akses 2	0,887	0,197	valid
	Visi 1	0,848	0,197	valid
	Visi2	0,858	0,197	valid
	Lalu l 1	0,672	0,197	valid
	Lalu l 2	0,612	0,197	valid
	Lk 1	0,809	0,197	valid
	Lk 2	0,812	0,197	valid

Tabel 7: Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan memilih berobat

variabel	pernyatan	Rhitung	rtabel	ket
Keputusan memilih berobat	Indika 1	0,819	0,197	Valid
	Indika 2	0,639	0,197	Valid
	Indika 3	0,897	0,197	Valid
	Indika 4k	0,83	0,197	Valid

Berlandaskan tabel tersebut, capaian dari uji validitas variabel Kualitas Pelayanan, lokasi, dan keputusan memilih berobat pada setiap item memperlihatkan nilai r hitung > r tabel, maka dikatakan data itu valid.

Uji reabilitas

Tabel 8: Hasil Uji reabilitas

No	variabel	*Alpha Cronbac*	Kriteria	kes
1	Kualitas Pelayana	0,965	0.70	*reliable*
2	Lokasi	0,905	0.70	*reliable*
3	Keputusa memilih berobat	0,798	0.70	*reliable*

Berlandaskan data tabel diatas, bisa dikatakan bahwasahasil uji reliabilitas pada setiap variable mempunyai nilai Cronbach Alpha > 0,70 jadi tiap variable bisa dinyatakan reliabel ataupun tidak dinyatakan selaku alat ukur variabel

Uji normalitas

Tabel 9 : Uji normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.82035179
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.044
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.146[c]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

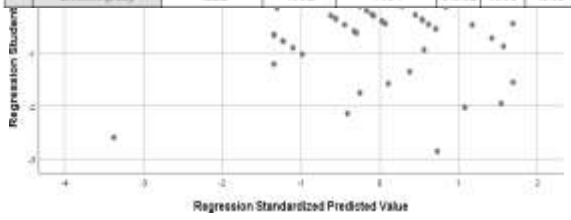
Sumber:Data Olahan*(SPSSVersi23)*,2024

Berlandaskan tabeltersebut, dapat dikatakan bahwasanya capaian dari uji normalitas pada data tersebut mempunyai nilai sig. > 0,05, yakni nilai signifikan sebanyak 0,146 jadi model regresi pada data itu berdistrinusi dengan normal.

Uji multikolinearitas

Tabel 10 : Uji multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.777	1.105		4.323	.000		
	Kualitas pelayanan (X1)	.069	.032	.278	2.145	.034	.303	3.302
	Lokasi (X2)	.222	.062	.464	3.582	.001	.303	3.302



Berlandaskan tabel diatas , bisa dikatakan bahwasanya capaian dari uji multikolinearitas pada variable kualitas pelayanan dan lokasi memiliki nilai tolerance pada tiap variable sebesar 3.302 > 0,10 serta nilai VIF 3.302 < 10,00, maka bisa dinyatakan bahwasanya oada model regresi tak berlangsung multikolinearitas.

Uji autikorelasi

Tabel 11 : Uji autikorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.309[a]	.090	.071	1.07651	1.940

a. Lokasi (X2), Kualitas pelayanan (X1)
b. Dependent Variable: RES2

Bersadarkan tabel tersebut, bisa disimpulkan bahwasanya hasil dari uji Autokorelasi memiliki nilai sebesar 1.940. Dimana nilai ini berada diantara -2 < 1.940 < +2, sehingga hasil pada data tersebut terjadi Autokorelasi atau tidak terdapat penyimpangan pada model regresi.

Uji heterokedatisitas

Tabel 12 :Uji heterokedatisitas

Berdasarkan tabel diatas , dapat dilihat grafik scatterplot dari hasil uji heteroskedastisitas, dan bisa dikatakan bahwasanya tidaknterjadi heteroskedastisitas pada data tersebut karena tak terdapat pola yang nampak atau titik menyebar di sekeliling 0 sumbu Y

Uji Regresi Berganda
Tabel 13 : Uji Regresi Berganda

Dependent Variable: KEPUTASAN MEMILIH BEROBAT(Y)

Berdasarkan tabeldiatas, sehingga bisa disusun model persamaan yaknit: Y = α + b1 X1 + b2 X2
Y = 4.777 + 0,069 X1 + 0,222 X2
Melalui persamaan diatas sehingga penjelasannya yakni :

a. Konstanta (α) sebesar 4.777. merupakan nilai konstan apabila veriabel bebas dianggap nol, maka nilai keputusan pasien dianggap bernilai konstan.

b. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan bernilai positif sebanyak 0,069. Nilai positif tersebut mengindikasikan terdapat korelasi searah dari kualitas pelayanan (X1) bersama keputusan memilih berobat (Y). Jadi, seluruh perkembangan kualitas pelayanan sebanyak 1 satuan dapatmengakibatkan keputusan memilih berobat (Y) meningkat sebanyak 0,069 satuan.

c. Koefisien regresi untuk variabel tarif memiliki nilai negatif sebanyak 0,222, yang menunjukkan bahwa seluruh kenaikan 1 unit terhadap variabel tersebut akan menyebabkan penurunan keputusan pasien sebanyak 0,222.

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std.Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4.777	1.105		4.323	.000
	KUALITASPELAYANAN(X1)	.069	.032	.278	2.145	.034
	LOKASI(X2)	.222	.062	.464	3.582	.001

Uji Hipotesis

Uji T (parsial)
Tabel 14 :Uji T (parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4.777	1.105		4.323	.000
	Kualitas pelayanan (X1)	.069	.032	.278	2.145	.034
	Lokasi (X2)	.222	.062	.464	3.582	.001

D	MeanSquare		Sig
2	169.028	49.979	.000
7	3.382		
Tota	666.110	99	

a.Dependent Variable: KeputusanMemilihBerobat(Y)

1) Pengujian Hipotesis 1 (Kualitas Pelayanan)
Diketahui nilai t hitung sebanyak 2.145 > 1,661 serya nilai sig. sebesar 0.034 < 0,05 pada variable (X1) dan didapati bahwa hasil H0 ditolak H1 diterima. Maka bisa dikatakan bahwasanya melalui parsial kualitas pelayanan (X1) memilikiefek signifikan pada Keputusan memilih berobat (Y). Perihal itu bisa diinterpretasikan bahwasanya kualitas pelayanan mempunyaiefek yang penting dalam ketetapan memilih berobat.
2) Pengujian hipotesis 2 (Lokasi)
Diketahui nilai t hitung 3.582 > 1,661 serta nilai sig. 0,001 < 0,005 pada variable Lokasi (X2) dan didapati hasil bahwa H0 ditolak dan H1 di terima.Maka bisa dikatakan bahwasanya dengan parsial Lokasi (X2) mempunyai pengaruh yang besarpada Keputusan memilih berobat (Y). Maka bisa disebutkan bahwasanya Lokasi juga memiliki pengaruh yang penting dalam mempengaruhi konsumen saat melakukan pengambilan Keputusan memilih berobat.

Uji F (Simultan)

Tabel 15 : Uji F (Simultan)

Berlandaskan tabel tersebut, bisa dipahami bahwasanya bahwasanya F hitung 49.979, bersama signifikan 0,000 serta

jumlah F tabel 3,09. Maka, dipahami F hitung 49.979 > F tabel 3,09 dengan sig. 0,000 < 0,05. Sehingga bisa dikatakan bahwasanya variabel independen dengan beriringan berdampak besar pada variabel dependen. Hal itubisa dikatakan bahwasanya faktor kualitas pelayanan serta tempat secara bersamaan mempunyaiefek yang amat krusial pada pemerolehan ketetapan memilih berobat pada pasien.

Uji statistik determinasi (R2)
Tabel 16 : Uji statistik determinasi (R2)

Model	R	RSquare	Adjusted RSquare	Std.Errorofthe Estimate
1	.712[a]	.508	.497	1.83902

Sumber : Data Olahan (SPSS Versi 23), 2024

Predictors: (Constant), Lokasi (X2), Kualitas pelayanan (X1)

Berlandaskan tabel diatas, menunjukkan bahwasanya besarnya nilai koefisien determinasi (R2) sebanyak 0,508. Hal itumemperlihatkan bahwasanya besarnya kemampuan variabel kualitas pelayanan (X1) serta lokasi (X2) dalam mejabarkan variabel keputusan memilih berobat (Y) adalah 50,8%, dan sisanya 49,2% yang dipengaruhi dari variabel lainnya yang takmeliputipada model kajian ini. Artinya variabel kualitas pelayanan serta lokasi mampu menjelaskan variabel keputusan memilih berobat karena hasil yang diberikan semakin mendekati angka 1.

Pembahasan

Capaian kajian berdasarkan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai efek besar pada keputusan memilih berobat.Capaian kajian ini juga selaras bersama kajian terdahulu yang dilaksanakan oleh Rahmadania Dkk (2021) yang mengemukakan bahwasanya kualitas pelayanan mempunyai efekbesar pada keputusan memilih berobat.

Hasil penelitian berdasarkan lokasi menunjukkan bahwasanya tempat berdampak besar pada ketetapan memilih berobat. Capaian kajian ini selaras dengan kajian Maria Yulisca Ika (2021), dia mengemukakan bahwasanya lokasi mempunyai efek besar pada ketentuan berobat.

Capaian kajian berdasarkan kualitas pelayanan serta tempat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sertatempat berdampak besar pada penentuan memilih berobat. Hasil kajian selaras pada kajian terdahulu yang dilaksanakan oleh Rahmdania dan khalid (2021) yang menyatakan bahwa tingkat pelayanan dan posisi geografis mempunyai efek besar pada pemilihan pelanggan agar membeli.

Kesimpulandan saran

Kesimpulan

1. Penelitian ini memperlihatkan bahwasanya kualitas layanan secara individu tak berdampak signifikan pada ketentuan berobat di Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru. Uji t menghasilkan nilai thitung 2,145 yang melampaui dari ttabel 1,664 dan nilai signifikansi 0,034 yang dibawah 0,05, jadi H0 diterima serta H1 ditolak. Hal itu menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk berobat. Di antara dimensi-dimensi kualitas layanan, dimensi ketanggapan (responsiveness) memiliki skor tertinggi sebesar 3,95, sementara dimensi kehandalan (reliability) mendapatkan skor terendah yaitu 3,78.
2. Kajian juga memperlihatkan bahwasanyatempat berdampak besar pada ketentuan berobat di Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru. Uji t menghasilkan nilai thitung 3,582 yang melebihi 1,661 serta signifikansi 0,001 yang lebih kecil dibandig 0,005, sehingga H0 ditolak serta H1 diterima. Indikator lokasi dengan skor tertinggi adalah lingkungan (4,01), sementara lalu lintas memperoleh skor terendah (3,51).
3. Secara bersamaan, kualitas layanan serta tempat berdampak besarpada ketentuan berobat di Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru. Uji F menunjukkan nilai fhitung 49,979 yang melebihi ftabel 3,09, bersama nilai signifikan 0,000 dibawahdibandingkan 0,05. Itumemperlihatkan bahwasanya kombinasi kedua faktor tersebut mempengaruhi keputusan berobat.

Saran

1. Untuk indikator kualitas layanan yang mendapatkan hasil penilaian terendah yaitu reability (keandalan) sebaiknya menjadi perhatian paling utama seperti meningkatkan pelayanan agar sesuai dengan jadwal yang dijanjikan yerhadap Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru.
2. Bagi indikator lokasi bagi pihak Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru harus memperhatikan masalah lokasi terutama pada bagian lalu lintas karena mempunyai nilai yang rendah pada hasil penilaian.
3. Untuk kualitas layanan sertatempat pada keputusan memilih berobat sebaiknya tetap diperhatikan dan ditingkatkan lagi dengan memperbaikiindikator-indikator yang masih rendah dari penilaian konsumen. Jadi hal tersebut bisa memikat pelanggan lain guna berobat di Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

BasuSwastadanIrawan.(2013).
ManajemenPemasaranModern,

Liberty,Yogyakarta

Hardiyansyah,(2018).***Kualitas Pelayanan Publik***, Yogyakarta: GavaMediaHasibuan

Kotler,danAmstrong.(2016).Prinsip prinsipPemasaran.Jilid1Dan2. Edisi12.Jakarta:Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat (2013) ***Manajemenpemasaran berbasis kompetensi***(Edisi 3). Jakarta : Salemba Empat.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu,(2019). ***Perilaku konsumen.*** Bandung,

RefikaAditama Tjiptono, Fandy. (2016). Dimensi dan Indikator pembelian. Jurnal Universitas.

Tjiptono,F,(2020).***Strategipemasaran: prinsipdan penerapan***,Yogyakarta, Andi.

deFatimaCarvalho,H.,deSousa Saldanha,E.,&Amaral, A.M.(2020).TheMediation EffectsofCustomer SatisfactionontheRelations BetweenProductPrice, ServiceQualityand PurchasingDecision.Timor LesteJournalofBusiness andManagement,2, 14-26.