

**ANALISIS PENGARUH AKSESIBILITAS LOKASI, FASILITAS KESEHATAN,  
KINERJA LAYANAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA  
PADA RUMAH SAKIT BERSALIN JEUMPA DI PONTIANAK**

**Margaesta**

Email: margaestav2015@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Widya Dharma Pontianak

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas lokasi, fasilitas kesehatan, kinerja layanan dan kepercayaan pasien terhadap keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak. Bentuk penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Populasi dari penelitian ini adalah pasien yang pernah menggunakan jasa Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak seratus sepuluh responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode teknik *Purposive Sampling*. Teknik analisis data menggunakan bantuan program olahan data statistik yaitu *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* versi 22.00. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Skala yang digunakan dalam analisis data kualitatif adalah Skala rating. Pengujian data dilakukan dengan, uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi), uji korelasi, uji koefisien determinasi, uji analisis regresi linear berganda, uji anova (F hitung), dan uji hipotesis (t hitung). Hasil dari penelitian ini adalah aksesibilitas lokasi, fasilitas kesehatan, kinerja layanan dan kepercayaan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa.

**KATA KUNCI:** Keputusan Menggunakan Jasa

**PENDAHULUAN**

Saat ini Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak juga mengikuti persaingan, di mana semakin banyaknya rumah sakit yang baru berdiri di berbagai bidang dan persaingan antar rumah sakit dalam mencapai tujuannya juga semakin ketat. Keunggulan dalam memberikan aksesibilitas lokasi, fasilitas kesehatan, kinerja layanan serta memberikan kepercayaan yang memadai merupakan hal yang sangat perlu untuk diperhatikan. Bagi rumah sakit yang bergerak di bidang jasa lebih mengutamakan kepada pelanggan yang menggunakan jasa pada rumah sakit tersebut. Sangat penting bagi rumah sakit untuk mengembangkan keunggulan yang berkelanjutan. Seperti halnya persaingan tempat sangat kompetitif dan masing-masing menawarkan tarif harga, pelayanan yang profesional, kelengkapan fasilitas dan peralatan yang canggih, desain dan tata letak, dan juga tempat parkir yang luas, serta keamanan. Aksesibilitas lokasi rumah sakit merupakan salah satu faktor dari situasional yang ikut berpengaruh pada

keputusan pembelian. Lokasi yaitu tempat untuk melayani konsumen, Pemilihan lokasi usaha yang tepat sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan usaha di masa yang akan datang. Selain aksesibilitas lokasi fasilitas kesehatan juga harus diberikan oleh pihak rumah sakit kepada konsumen misalnya seperti mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang perawatan medis yang representatif, kamar pasien yang bersih dan ruang tunggu pasien yang nyaman. Bagian utama yang harus diperhatikan oleh rumah sakit adalah memberikan kinerja layanan jasa yang merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para konsumen. Kinerja pelayanan bisa menjadi faktor utama pada saat para pelanggan ingin memutuskan rumah sakit mana yang mereka pilih untuk memenuhi kebutuhan mereka. Selain kinerja layanan, kepercayaan juga dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan suatu jasa. Dengan adanya kepercayaan pasien dapat menentukan pilihan dalam menggunakan suatu jasa di rumah sakit tersebut. Kinerja layanan dan kepercayaan akan membuat konsumen memilih dan mengambil keputusan dalam menggunakan jasa.

### **KERANGKA TEORITIS**

Malau (2017: 1), mendefinisikan bahwa pemasaran adalah suatu aktivitas dan proses menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai terhadap pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingan. Tjiptono dan Chandra (2017: 4) mengatakan pemasaran adalah proses bisnis yang berusaha menyelaraskan antara sumber daya manusia, finansial dan fisik organisasi dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya dalam konteks strategi kompetitif organisasi. Jasa menurut Adam (2018: 10) merupakan sesuatu aktivitas menawarkan produk pada dasarnya tidak berwujud namun dapat dirasakan hasilnya yang yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 73), lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan sifatnya akan ditempatkan. Salah memilih lokasi perusahaan akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Tjiptono (2014: 159) mengatakan bahwa keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek-aspek yang sifatnya kapital intensif, karena

itu penyedia jasa harus benar-benar mempertimbangkan, menyeleksi dan peraturan di masa mendatang. (Pelealu, 2021).

Menurut Tjiptono (2014: 159) lokasi dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut:

1. Akses, misalnya lokasi mudah untuk dijangkau sarana transportasi umum.
2. Visibilitas, yaitu tempat atau lokasi yang dapat dilihat dengan jelas.
3. Lalu lintas (*traffic*), menyangkut dua pertimbangan utama:
4. Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman, baik untuk kendaraan roda dua dan roda empat.
5. Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang luas untuk perluasan usaha di kemudian hari.
6. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.
7. Kompetisi, yaitu lokasi pesaing.
8. Peraturan pemerintah yang berisi ketentuan untuk mengatur lokasi dari sebuah usaha-usaha tertentu.

Tjiptono (2014: 158) mengatakan bahwa konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik. Menurut Tjiptono (2014: 161), beberapa unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu:

1. Perencanaan spasial  
Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, dan warna perlu diintegrasikan dan dirancang secara cermat untuk menstimulasi respon intelektual maupun respon emosional dari para pemakai atau orang yang melihatnya.
2. Perencanaan ruang  
Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.
3. Perlengkapan atau perabotan  
Memiliki beberapa fungsi, di antaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya.
4. Tata cahaya  
Dilakukan di dalam ruangan, persepsi penyedia jasa atau tugasnya, tingkat ketajaman pengelihatannya, dan suasana yang diinginkan (tenang, damai, segar, riang, gembira, dan lain-lain).
5. Warna  
Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

Kaswan (2016: 68) mengatakan bahwa kinerja merupakan kemampuan karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan mungkin ditingkatkan dengan menekankan pada kelebihannya dan pemahaman terhadap perubahan-perubahan apa yang dibutuhkan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2017: 88-89) pelayanan memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. Keandalan (*Reliabilitas*)  
Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*Responsivitas*)  
Keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*)  
Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, resiko atau keragu-raguan.
4. Empati  
Kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*)  
Fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

Priansa (2017: 127) “kepercayaan adalah keyakinan suatu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam *relationship* dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya”. Menurut Kotler dan Keller (2016: 231) indikator kepercayaan pasien:

1. Kemampuan (*Ability*)  
Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik.
2. Kebaikan hati (*Benevolence*)  
Kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen.
3. Integritas (*Integrity*)  
Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya.

Menurut Alma (2011: 96):

“Keputusan pembelian konsumen merupakan keputusan pembelian konsumen akhir yang dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, *physical evidence*, *people*, dan *process*, sehingga membentuk suatu sikap pada konsumen untuk mengelola segala informasi dan mengambil Dapat dikonklusikan berupa *response* yang muncul produk apa yang akan dibeli”.

Abubakar (2018: 108): mengatakan bahwa ada dua faktor yang dapat berada di antara niat pembelian dan keputusan pembelian, yaitu sikap orang lain dan intensitas sikap.

Adapun beberapa indikator keputusan menggunakan jasa menurut Kotler dan Keller (2016: 195-200), adalah sebagai berikut:

1. Bersedia untuk membeli  
Pada proses bersedia untuk membeli, konsumen memunyai kebutuhan yang harus dipenuhi baik bersedia untuk menggunakan suatu produk atau jasa yang telah disediakan.
2. *Up to date* mengenai produk  
Pada proses *up to date* mengenai produk konsumen pada dasarnya mencari informasi sebanyak-banyak mungkin mengenai produk atau jasa yang ditawarkan melalui sosial media, teman, kerabat, dan kolega yang pernah menggunakan produk atau jasa tersebut.
3. Bersedia melakukan pembelian ulang  
Pada tahap ini, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan pada saat menggunakan produk atau jasa yang telah ditawarkan. Tugas pemasar tidak sampai di situ saja ketika produk atau jasa dibeli. Para pemasar harus memantau apakah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang telah mereka beli atau justru sebaliknya.
4. Melakukan rekomendasi  
Memberikan saran yang sifatnya menganjurkan mengenai sesuatu kepada orang lain, memberikan rekomendasi sangat penting untuk dapat meyakinkan orang lain bahwa produk atau jasa yang pernah digunakan sangat memuaskan baik pada pelayanan yang diberikan, harga yang ditawarkan dan fasilitas yang ditawarkan lengkap.
5. Eksplorasi  
Eksplorasi adalah tahapan terakhir, konsumen mau mencoba menggunakan produk atau jasa yang telah ditawarkan.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kausalitas. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat dengan adanya variabel independen yang (mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang pernah menggunakan jasa pada Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak atau yang bertanggung jawab atas pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu seratus sepuluh orang responden yang diambil berdasarkan umur, jenis kelamin dan jenis pekerjaan. Analisis data yang dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif, untuk menjelaskan analisis setiap jawaban responden diberikan bobot dengan skala rating dan dengan menggunakan perhitungan program SPSS 22.

## PEMBAHASAN

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh aksesibilitas lokasi, fasilitas kesehatan, kinerja layanan dan kepercayaan pasien terhadap keputusan menggunakan jasa, maka perlu untuk menganalisis tanggapan responden yaitu pasien yang pernah menggunakan jasa rumah sakit atau yang bertanggung jawab atas pasien pada Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak terhadap masing-masing indikator untuk variabel yang diukur dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

**TABEL 1**  
**RUMAH SAKIT BERSALIN JEUMPA DI PONTIANAK**  
**HASIL INDEKS JAWABAN RESPONDEN**

No.	Variabel	Hasil Indeks (%)
<b>Aksesibilitas Lokasi</b>		
1	Lokasi Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak mudah dijangkau.	77,20
2	Lokasi Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak dapat dilihat dengan mudah.	77,10
3	Lokasi Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak mudah diakses dengan transportasi umum.	77,30
4	Lokasi Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak berada di tempat lingkungan yang aman.	79,50
<b>Fasilitas Kesehatan</b>		
1	Tersedia sarana umum yang disediakan Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak nyaman.	78,00
2	Penempatan perabotan di kamar rawat Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak sudah tepat.	83,40
3	Perlengkapan yang disediakan Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak cukup lengkap.	82,30
4	Tata cahaya yang digunakan Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak dapat menimbulkan rasa rileks.	77,80
5	Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak memiliki desain warna ruangan yang menarik.	79,70

No.	Variabel	Hasil Indeks (%)
<b>Kinerja Layanan</b>		
1	Prosedur penerimaan pasien Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak dilayani dengan cepat.	83,30
2	Perawat Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak cepat dalam memenuhi kebutuhan pasien.	80,90
3	Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak memiliki perawat yang jujur dalam melayani pasien.	73,70
4	Perawat Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.	77,40
5	Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak memiliki alat-alat medis cukup lengkap.	80,90
<b>Kepercayaan Pasien</b>		
1	Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak mampu melayani pasien 24 jam.	81,90
2	Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak menerima pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan.	80,90
3	Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak menjaga integritas dalam melakukan suatu tindakan.	82,20
<b>Keputusan Menggunakan Jasa</b>		
1	Saya bersedia membeli jasa perawatan yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak.	79,70
2	Saya mencari informasi terlebih dahulu sebelum menggunakan jasa Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak.	80,00
3	Saya bersedia menggunakan jasa Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak pada masa yang akan mendatang.	78,00
4	Saya akan merekomendasikan Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak kepada kerabat.	77,10
5	Saya bersedia menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak.	81,10

Sumber: Data olahan, 2020

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat pada variabel aksesibilitas lokasi ( $X_1$ ) dengan indeks rata-rata tertinggi jawaban responden sebesar 79,50 persen. Hal ini dapat dilihat bahwa lokasi rumah sakit bersalin berada di tempat lingkungan yang aman. Pada variabel fasilitas kesehatan ( $X_2$ ) dengan indeks rata-rata tertinggi jawaban responden sebesar 83,40 persen. Hal ini dapat dilihat bahwa penempatan perabotan di kamar rawat rumah sakit sudah tepat. Pada variabel kinerja layanan ( $X_3$ ) dengan indeks rata-rata tertinggi jawaban responden sebesar 83,30 persen. Hal ini dapat dilihat bahwa prosedur penerimaan pasien rumah sakit dilayani dengan cepat. Pada variabel kepercayaan pasien ( $X_4$ ) dengan indeks rata-rata tertinggi jawaban responden sebesar 82,20 persen. Hal ini

dapat dilihat bahwa rumah sakit menjaga integritas dalam melakukan suatu tindakan. Pada variabel keputusan menggunakan jasa (Y) dengan indeks rata-rata tertinggi jawaban responden sebesar 81,10 persen. Hal ini dapat dilihat bahwa pasien bersedia menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit.

Pada penelitian ini, digunakan program SPSS 22 untuk melakukan pengujian terhadap data yang telah didapatkan dari responden dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

**TABEL 2**  
**RUMAH SAKIT BERSALIN JEUMPA DI PONTIANAK**  
**HASIL UJI STATISTIK**

<b>Analisis Data</b>	
<b>Uji Validitas</b>	
<b>Variabel</b>	<b>Hasil <math>r_{hitung}</math></b>
Kualitas Aksesibilitas	( $X_{1.1}= 0,681$ ), ( $X_{1.2}= 0,799$ ), ( $X_{1.3}= 0,787$ ), ( $X_{1.4}= 0,768$ )
Fasilitas Kesehatan	( $X_{2.1}= 0,758$ ), ( $X_{2.2}= 0,799$ ), ( $X_{2.3}= 0,791$ ), ( $X_{2.4}= 0,766$ ), ( $X_{2.5}=0,756$ )
Kinerja Layanan	( $X_{3.1}= 0,780$ ), ( $X_{3.2}= 0,797$ ), ( $X_{3.3}= 0,796$ ), ( $X_{3.4}= 0,773$ ), ( $X_{3.5}= 0,836$ )
Kepercayaan Pasien	( $X_{4.1}= 0,800$ ), ( $X_{4.2}= 0,586$ ), ( $X_{4.3}=0,881$ )
Keputusan Menggunakan jasa	( $Y_{5.1}= 0,787$ ) ( $Y_{5.2}= 0,811$ ), ( $Y_{5.3}= 0,851$ ), ( $Y_{5.4}= 0,795$ ) ( $Y_{5.5}= 0,792$ )
Dapat dikonklusikan berdasarkan nilai dari $r_{hitung}$ yang rata-rata memiliki nilai lebih besar dari $R_{tabel}$ yaitu sebesar 0,189, sehingga dapat dinyatakan setiap butir pertanyaan pada masing-masing variabel dinyatakan valid karena $r_{hitung}$ lebih besar dari $R_{tabel}$ .	
<b>Uji Reliabilitas</b>	
$X_1 = 0,761$ , $X_2= 0,833$ , $X_3=0,856$ , $X_4=0,843$ $Y= 0,866$	
Dapat dikonklusikan berdasarkan nilai yang didapatkan dari semua butir-butir pertanyaan kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel karena memiliki nilai di atas <i>Cronbach's Alpha</i> $>0,50$	
<b>Asumsi Klasik</b>	
<b>Uji Normalitas</b>	
One Sampel Kolmogorov Amirnov Test	0,200
Dapat dikonklusikan berdasarkan hasil uji normalitas data tersebut berdistribusi normal dengan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$	
<b>Uji Autokorelasi</b>	
<b>Durbin Watson</b>	
<b>dU &lt; DW &lt; 4-Du</b>	$1,7651 < 2,176 < 2,2349$
Dapat dikonklusikan nilai DW terletak di antara nilai dU dan 4-dU, sehingga hasil tersebut tidak terjadi autokorelasi.	
<b>Uji Heteroskedastisitas</b>	
Nilai Sig. ( $X_1$ )=0,555, ( $X_2$ )=0,340, ( $X_3$ )=0,319, ( $X_4$ )=0,733	
Dapat dikonklusikan dari nilai signifikansi yang dihasilkan terlihat bahwa semua variabel tidak ada gejala heteroskedastisitas karena nilai Sig $> 0,05$	
<b>Uji Multikolinearitas</b>	
Nilai Tolerance: ( $X_1= 0,255$ ), ( $X_2= 0,118$ ), ( $X_3= 0,172$ ), ( $X_4= 0,471$ )	
Nilai VIF : ( $X_1= 3,918$ ), ( $X_2= 5,308$ ), ( $X_3= 5,805$ ), ( $X_4= 2,125$ )	
Dapat dikonklusikan berdasarkan nilai tolerance yang dihasilkan lebih besar dari 0,100 dan dengan nilai VIF yang dihasilkan lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi masalah multikolinearitas.	



<b>Analisis Pengaruh Variabel Penelitian</b>			
<b>Uji Korelasi</b>			
Variabel	Nilai Signifikan	Hasil Nilai Koefisien Korelasi	Dapat dikonklusikan
Aksesibilitas Lokasi	0,05	0,856	Berkorelasi kuat terhadap Y
Fasilitas Kesehatan	0,05	0,878	Berkorelasi kuat terhadap Y
Kinerja Layanan	0,05	0,884	Berkorelasi kuat terhadap Y
Kepercayaan Pasien	0,05	0,716	Berkorelasi kuat terhadap Y
<b>Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)</b>			
Nilai koefisien determinasi R <sup>2</sup> =0,852			
Dapat dikonklusikan dari hasil uji determinasi yang mengatakan 85,2% variabel aksesibilitas lokasi, fasilitas kesehatan, kinerja layanan dan kepercayaan pasien berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa sedangkan sisanya sebesar 14,8% disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.			
<b>Uji Anova (F)</b>			
Nilai fhitung=158,481 dan Nilai Sig.= 0,000			
Dapat dikonklusikan variabel aksesibilitas lokasi, fasilitas kesehatan, kinerja layanan dan kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa.			
<b>Uji Hipotesis (t)</b>			
Variabel	Ttabel	Thitung	Dikonklusikan
Aksesibilitas Lokasi	1,6588	3,595	Variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> , X <sub>4</sub> memiliki pengaruh signifikan terhadap Y
Fasilitas Kesehatan	1,6588	3,735	
Kinerja Layanan	1,6588	3,454	
Kepercayaan Pasien	1,6588	2,225	

Sumber: Data olahan, 2020

Persamaan model regresi yang meliputi variabel independen dan variabel dependen dapat dilihat sebagai berikut:

$$Y = 0,262X_1 + 0,317X_2 + 0,306 X_3 + 0,119X_4$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut, dikonklusikan bahwa nilai koefisien regresi X<sub>1</sub> yaitu 0,262 menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara variabel aksesibilitas lokasi terhadap variabel keputusan menggunakan jasa. Nilai koefisien regresi X<sub>2</sub> yaitu 0,317 menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara variabel fasilitas kesehatan terhadap variabel keputusan menggunakan jasa. Nilai koefisien regresi X<sub>3</sub> yaitu 0,306 menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara variabel kinerja layanan terhadap variabel keputusan menggunakan jasa. Nilai koefisien regresi X<sub>4</sub> yaitu 0,119 menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara variabel kepercayaan pasien terhadap variabel keputusan menggunakan jasa.

## HASIL UJI HIPOTESIS

### Pengaruh Aksesibilitas Lokasi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa pada Rumah

Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak dan pengaruhnya adalah positif. Hal ini berarti bahwa ada hubungan yang signifikan dari aksesibilitas lokasi ( $X_1$ ) terhadap Keputusan menggunakan jasa (Y). Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat penelitian dari Lempoy, Mandey dan Loindong (2015: 10), Senggetang, Mandey dan Moniharapon (2019: 9), dan Polla, Mananeke dan Taroreh (2018: 9), di mana peneliti sebelumnya menemukan bahwa lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa.

#### **Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak dan pengaruhnya adalah positif. Hal ini berarti bahwa ada hubungan yang signifikan dari fasilitas kesehatan ( $X_2$ ) terhadap Keputusan menggunakan jasa (Y). Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat penelitian dari Bobby, Altje dan Soepono (2015: 11), Jumini dan Realize (2020: 9) dan Jusuf, Laela dan Sari (2018: 16), di mana peneliti sebelumnya menemukan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa.

#### **Pengaruh Kinerja Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak dan pengaruhnya adalah positif. Hal ini berarti bahwa ada hubungan yang signifikan dari kinerja layanan ( $X_3$ ) terhadap Keputusan menggunakan jasa (Y). Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat penelitian dari Daud (2013: 8), Jacklin, Mandey dan Tampenawas (2019: 9) dan Manengal (2015: 10), di mana peneliti sebelumnya menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa.

#### **Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak dan pengaruhnya adalah positif. Hal ini berarti bahwa ada hubungan yang signifikan dari kepercayaan pasien ( $X_4$ ) terhadap Keputusan menggunakan jasa (Y). Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat penelitian dari

Fikriyah dan Hadi (2018: 4), Kurniawan dan Sari (2017: 9) dan Tajudin dan Mulazid (2017: 23), di mana peneliti sebelumnya menemukan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil pengujian mengenai variabel independen aksesibilitas lokasi, fasilitas kesehatan, kinerja layanan dan kepercayaan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak. Karena aksesibilitas lokasi yang strategis dapat mempermudah pasien menuju rumah sakit. Selain itu fasilitas kesehatan juga harus di perhatikan karena dengan adanya fasilitas kesehatan dapat membuat pasien merasa nyaman ketika sedang melakukan pemeriksaan maupun saat menunggu antrian dan sebaiknya rumah sakit memberikan layanan yang baik kepada pasien supaya pasien merasa puas. Faktor yang paling penting adalah kepercayaan pasien karena dengan adanya hubungan yang baik antara petugas rumah sakit dengan pasien dapat memuaskan pasien memutuskan untuk menggunakan jasa pada rumah sakit.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak sebagai berikut: (1) Sebaiknya rumah sakit diharapkan untuk dapat meningkatkan kinerja layanan, seperti sikap karyawan dalam memberikan layanan kepada pasien yang baik. Sehingga kinerja layanan rumah sakit akan terus terkesan baik sesuai dengan yang diharapkan. (2) Sebaiknya rumah sakit diharapkan untuk dapat meningkatkan kepercayaan pasien, seperti mampu menangani dengan baik dan melayani pasien serta lebih memahami keinginan pasien

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adam, Muhammad. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Abubakar, Rusydi. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Fikriyah, Nuril dan Musthofa Hadi. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Raharjo Travel Malang. Malang: Politeknik Negeri Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis* Vol. 4, No. 1, ISSN: 2407-3741, Juni 2018, hal. 4.

- Karim, Bobby, Tumbel Altje dan Soepono Djurwati. “Pengaruh Fasilitas, Strategi Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada Muscle Gym Manado”. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 3, No.1. ISSN: 2303-1174, Maret (2015), hal. 11.
- Pelealu, D.R. (2021). Analisis Customer Loyalty yang diprediksi oleh SERVQUAL, Service Information, dan Brand Image melalui Customer Satisfaction. *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 141-156.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Managemen*, fifth edition, England: Person Education Hall, Inc.
- Lempoy, Nikolaus Christian, Silvya L. Mandey, dan Sjendry S. R. Loindong. “Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman) Sonder”. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.3, No.1, ISSN: 2303-1174, 1 Maret 2015, hal. 10.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malau, Herman. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Manengal. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cv. Esa Genangku (Esacom) Manado”. Manado: Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal EMBA*. Vol. 3, No.3. ISSN: 2303-11, September (2015), hal. 10.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Prilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Tjiptono, Fandy, dan Grogerius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Universitas Widya Dharma Pontianak. 2020. *Pedoman Penulisan Skripsi*, edisi revisi kesepuluh. Pontianak: Fakultas Ekonomi dan Bisnis.