

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PASIEN DAN FASILITAS RUMAH SAKIT TERHADAP TINGKAT KEPUTUSAN PASIEN MENGGUNAKAN JASA RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOEDARSO PONTIANAK

Inawati

Email: inawati999999@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Dharma Pontianak

ABSTRAKSI

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan fasilitas rumah sakit terhadap tingkat keputusan pasien menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah dirawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *incidental sampling* di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama atau secara kebetulan untuk dijadikan sampel yang secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Berdasarkan hasil pengujian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan fasilitas rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap tingkat keputusan pasien. Adapun saran-saran yang diberikan penulis adalah pihak rumah sakit lebih meningkatkan ketanggapan perawat maupun tugas medis yang bertugas dalam melayani pasien sehingga pasien yang memerlukan bantuan dapat ditangani dengan cepat, pihak tenaga medis di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak juga harus selalu bersikap jujur berkaitan dengan pengobatan yang harus dijalani pasien dan pihak rumah sakit perlu meningkatkan tingkat kebersihan serta kerapian rumah sakit.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, Fasilitas Rumah Sakit dan Keputusan Pasien

PENDAHULUAN

Perkembangan industri kesehatan saat ini terus mengalami pertumbuhan yang semakin pesat. Sehingga salah satunya ialah jasa pelayanan kesehatan baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun milik swasta. Adapun upaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan agar lebih berkualitas lagi sebaiknya pemerintah perlu melakukan implementasi dan evaluasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan supaya masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik serta memuaskan.

Dalam bidang perekonomian perusahaan kini harus memiliki kualitas pelayanan agar menjadi salah satu upaya dalam memenuhi suatu kebutuhan terhadap keinginan konsumen dengan memberikan kenyamanan sehingga dapat memilih jasa yang ditawarkan. Kualitas

pelayanan juga harus bisa menciptakan hubungan antara perusahaan dan konsumen agar dapat memberikan nilai yang baik bagi pengguna jasa rumah sakit. (Heng & Afifah, 2020).

Adapun kepercayaan pasien yang menjadi salah satu pertimbangan dalam memilih menggunakan jasa rawat inap, ketika pasien ingin menggunakan jasa rumah sakit maka pasien harus menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit memiliki pelayanan yang baik. Oleh karena itu kepercayaan bertujuan untuk menarik konsumen dalam memilih menggunakan jasa rawat inap. Sehingga kepercayaan merupakan salah satu kemampuan seseorang dalam menyakinkan orang lain dimana pasien memiliki keyakinan yang didasarkan pada keputusan terhadap orang yang di percaya.

Kemudian fasilitas rumah sakit menjadi suatu kenyamanan untuk para konsumen yang memilih menggunakan jasa rawat inap. Karena fasilitas yang ditawarkan oleh sebuah rumah sakit juga sangat mempengaruhi konsumen dalam menentukan apakah konsumen tertarik atau tidak terhadap fasilitas yang ditawarkan. Sehingga hal yang paling penting bagi konsumen dalam memilih menggunakan jasa rawat inap adalah fasilitasnya apakah memadai atau tidak. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha agar dapat meningkatkan kepuasan seperti kemudahan dalam memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

Keputusan pasien dalam melakukan pembelian menjadi salah satu pertimbangan bagi konsumen ketika ingin melakukan pembelian suatu jasa yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit. Keputusan yang ditawarkan oleh rumah sakit juga sangat mempengaruhi konsumen dalam menentukan apakah konsumen tertarik atau tidak terhadap jasa yang ditawarkan. Sehingga hal yang paling penting dalam menentukan sebuah keputusan terhadap konsumen adalah sikap tindak lanjut yang timbul karena adanya kecocokan antara keinginan dalam memenuhi suatu kebutuhan, dengan karakteristik terhadap suatu jasa melalui informasi yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit. Hal ini dapat dilihat bahwa penawaran yang baik agar konsumen percaya terhadap jasa yang diberikan merupakan jasa yang memiliki manfaat seperti yang diharapkan oleh sebagaimana manfaat yang diterima oleh konsumen itu sendiri.

Rumah sakit adalah sebuah institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang profesional dan pelayanannya disediakan dokter, perawat serta tenaga ahli kesehatan lainnya. Rumah sakit juga merupakan bagian integral dari suatu organisasi yang bersifat sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*) dalam penyembuhan

penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan kesehatan mampu meningkatkan mutu pelayanan, administrasi maupun pelayanan medis lainnya yang bersifat langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan fenomena di atas terdapat terjadinya fluktuasi terhadap jumlah pasien sehingga dapat mempengaruhi kegiatan pemasaran pada perusahaan. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak bahwa kegiatan usaha bisnis jasa Rumah Sakit akan sangat mempengaruhi berbagai aspek-aspek yang berkaitan dengan kegiatan pemasaran sehingga berhubungan dengan pengambilan keputusan terhadap pasien yang ingin menggunakan jasa rumah sakit. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Tingkat Keputusan Pasien Menggunakan Jasa Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak”.

KAJIAN TEORITIS

Pemasaran adalah kegiatan transaksi pertukaran nilai yang dimiliki oleh masing-masing pihak. *American Marketing Association* mendefinisikan bahwa pemasaran adalah suatu aktivitas dan proses menciptakan, mengkomunikasikan, memberikan dan menawarkan pertukaran nilai terhadap pelanggan (Malau, 2017:1).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan melayani yang diberikan kepada konsumen untuk memberikan rasa puas terhadap suatu produk atau jasa yang dapat berupa harga yang wajar serta kecepatan dalam melayani dengan lokasi yang terjangkau. Kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan atas tingkat keunggulan dalam memenuhi keinginan pelanggannya. Sehingga kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa dan manusia. Kualitas pelayanan juga merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa karena dengan kualitas pelayanan konsumen akan perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai oleh perusahaan tersebut (Agung, 2014:14).

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antar keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah melakukan jasa tersebut. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai jasa, sehingga

jasa merupakan suatu yang sangat kompleks karena dalam penilaian kualitas jasa memiliki perbedaan dalam penilaian terhadap kualitas produk (Jasfar, 2009:47). Dalam hal ini pelayanan mencakup tentang kelengkapan yang digunakan, keramahtamahan, kegiatan, ketepatan serta pertanggungjawaban bila terjadi kerusakan pada produk yang sudah dibelinya. Maka dari pernyataan tersebut pelayanan yang diberikan perusahaan adalah suatu usaha yang dilakukan dalam upaya untuk dapat memberikan kepuasan pada konsumennya. Pentingnya kualitas pelayanan adalah sebagai bentuk persaingan suatu perusahaan yang harus mampu mengetahui persaingan perusahaannya (Adam, 2018:13).

Kualitas pelayanan dapat kita ketahui dengan membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang dapat mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan, sehingga dalam hal ini dapat kita nilai bahwa semakin baik pelayanan maka semakin tinggi tingkat persaingan pada setiap perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan (Lupiyoadi, 2006:70). Oleh karena itu dengan adanya kualitas pelayanan perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggannya untuk suatu tingkat keunggulan dalam menjalankan persaingan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan seseorang dengan persepsi yang telah mereka rasakan, sehingga mereka yang melakukan pembelian setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima (Guspal, 2014:41). Oleh karena itu Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan.

Menurut Tjiptono (2017: 88) kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu:

1. Keandalan

Kemampuan perusahaan menyediakan jasa untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan perjanjian terakurat dan terpercaya sehingga mampu dirasakan manfaatnya.

2. Daya tanggap

Kemampuan perusahaan untuk memberikan penjelasan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat dapat membantu pelanggan dengan permasalahannya.

3. Jaminan

Kemampuan perusahaan dalam menyediakan jasa untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa percaya diri dalam memberikan jaminan pada pelanggan sehingga dapat meliputi komunikasi yang baik, pelayanan dengan sopan santun dan dapat memberikan jaminan terhadap pelanggannya.

4. Empati

Kemampuan dalam memberikan perhatian yang tulus dalam keindividuan seseorang agar dapat menarik minat pelanggannya untuk menggunakan jasa pelayanannya.

5. Berwujud

Kemampuan suatu perusahaan untuk mengarahkan eksistensinya kepada pihak eksternal sehingga penampilan dan kemampuan mampu untuk diandalkan berupa bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Kepercayaan Pasien

Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada sejumlah faktor antar pribadi dan antar organisasi di mana kepercayaan dapat dikatakan sebuah komitmen terhadap perusahaan lain dengan hasil kinerja yang positif sehingga kepercayaan menyakinkan bahwa penyedia jasa dapat menggunakan sebagai alat untuk menjalani hubungan jangka panjang dengan nasabah yang dilayani.

Kepercayaan akan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat integritas mitra. Sehingga kepercayaan dapat diartikan sebagai ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan dalam kelompok terpercaya yang perlu memiliki integritas tinggi untuk dapat dipercaya, sehingga yang diasosiasikan dengan kualitas yaitu konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab serta senang membantu sesama. Kotler & Keller (2009:219) mengatakan bahwa kepercayaan merupakan tingkat di mana perusahaan dipandang agar termotivasi, jujur, dan dapat diandalkan sehingga sensitif dengan kebutuhan pelanggannya.

Kepercayaan merupakan ekspektasi atau pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan bertindak secara oportunistik (Robbins & Judge, 2011: 97). Kepercayaan merupakan keyakinan satu pihak ke pihak lainnya, sehingga kepercayaan konsumen dapat didefinisikan sebagai harapan konsumen dengan penyediaan barang dan jasa yang dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi sebuah perjanjian. Kepercayaan adalah perekat yang dapat memungkinkan

perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir suatu penggunaan sumber daya yang secara efektif dan menciptakan nilai tambah (Jasfar, 2009:167).

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakan sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah yang akan dilayani (Winahyuningsih, 2010:3). Hal ini dapat dilihat bahwa kepercayaan menjadi mental yang dapat mencerminkan pengetahuan khusus untuk dimiliki oleh pasien yang berupa tentang objek dan berbagai atribut. Sehingga segala sesuatu bisa membuat seseorang memiliki kepercayaan dan sikap yang baik untuk diberikan kepada konsumen.

Menurut Kotler & Keller (2009:219) kepercayaan terdiri dari tiga karakteristik:

1. Kompetensi

Didasarkan pada kemampuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dalam memenuhi segala kebutuhannya. Sehingga kemampuan mengacu pada kemampuan suatu kelompok yang mempunyai pengaruh dominan.

2. Integritas

Merupakan persepsi seseorang bahwa perusahaan mengikuti prinsip-prinsip yang dapat diterima seperti selalu menepati janji, berperilaku sesuai etika yang ada dan jujur.

3. Kejujuran

Didasarkan pada sikap seseorang dalam mengungkapkan perasannya atau perbuatannya, sehingga dapat menjadi perilaku yang didasarkan pada upaya dalam menjadikan dirinya sebagai orang yang selalu dipercaya dalam perkataan dan tindakan terhadap dirinya atau pihak lain.

Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting untuk meningkatkan kepuasan. Fasilitas juga merupakan segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa maupun perusahaan industri. Fasilitas merupakan hakikat dalam menyimpan jasa yang ditawarkan sehingga mengkomunikasikan citra yang eksternal mengenai apa yang ada di dalamnya (Tjiptono, 2014:156).

Fasilitas juga merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan,

desain interior dan eksterior serta kebersihan harus diperhatikan oleh setiap perusahaan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung. Fasilitas juga dapat menyediakan informasi kepada pelanggan mengenai cara kerja proses produksi jasa. Harfika dan Abdullah (2017:448) mengatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa.

Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa yang ada dalam perusahaan (Mongkaren, 2013). Dalam fasilitas jasa seringkali merupakan faktor krusial yang berpengaruh dalam kesuksesan suatu jasa di mana fasilitas dapat berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Fasilitas juga merupakan segala bentuk atribut fisik rumah sakit yang memberikan kemudahan maupun kenyamanan bagi konsumen yang menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak. Fasilitas juga dapat berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, tidak dapat dicium dan tidak dapat diraba maka aspek wujud bentuk fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan sehingga konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan pelayanan akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik.

Menurut Harfika & Abdullah (2017:49) fasilitas terdiri dari tiga karakteristik:

1. Area parkir
Dengan adanya area untuk parkir di lingkungan rumah sakit dapat membuat tamu atau pasien merasa nyaman dalam menyimpan kendaraannya.
2. Lobby
Tempat untuk para tamu atau pasien menunggu ketika dalam menerima suatu pelayanan dari resepsionis atau petugas rumah sakit.
3. Kamar
Saran utama bagi pasien rawat inap, di mana di dalam kamar tersebut sudah tersedia tempat tidur, lemari, kipas angin dan WC.

Keputusan

Keputusan pembelian merupakan tindakan konsumen untuk membeli atau tidak suatu jasa. Keputusan dapat dibuat dalam rangka untuk memecahkan masalah atau suatu persoalan. Sehingga setiap keputusan yang dibuat pasti ada tujuan yang ingin dicapai. Pengambilan keputusan juga merupakan proses dalam mengenali masalah-masalah dan peluang untuk kemudian dipecahkan sehingga pengambilan keputusan mengharuskan adanya usaha baik sebelum ataupun sesudah dibuat pilihan yang real.

Keputusan pembelian adalah suatu tindakan yang dimiliki seseorang dalam membeli suatu produk atau jasa (Darf Richard, L, 2010:283). Proses pengambilan keputusan merupakan jenis pengambilan yang paling tepat berawal dari pengenalan masalah konsumen yang dapat dipecahkan melalui pembelian produk. Sehingga konsumen mencari informasi tentang produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut (Tjiptono, 2009:20).

Dalam pengambilan keputusan proses yang paling sederhana adalah ketika konsumen mengenal masalahnya kemudian langsung mengambil keputusan untuk membeli produk atau merek favorit mereka sehingga terjadilah transaksi pembelian, akan tetapi disertai pula oleh tahap perilaku purnabeli. Dalam tahap tersebut konsumen akan merasakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu yang akan mempengaruhi perilakunya untuk masa yang akan datang. Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah sehingga terbentuknya rekomendasi antara penjual dan pembeli (Fahmi, 2016:233).

Proses keputusan pembelian dapat dikategorikan secara garis besar ke dalam tiga tahap utama, yaitu: pra-pembelian, konsumen dan evaluasi purnabeli. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan (Jelly & Mandey, 2013). Keputusan pembelian adalah suatu keputusan karena ketertarikan yang dirasakan oleh seseorang terhadap suatu produk, dan ingin membeli, mencoba, menggunakan atau memiliki produk tersebut (Marlius, 2017:1).

Keputusan pembelian adalah suatu keputusan karena ketertarikan yang dirasakan oleh seseorang terhadap suatu produk, dan ingin membeli, mencoba, menggunakan atau memiliki produk tersebut. Tahap pra-pembelian mencakup semua aktivitas konsumen yang terjadi sebelum terjadinya transaksi pembelian (Tjiptono, 2015:53). Keputusan pembelian merupakan sikap seseorang untuk membeli atau menggunakan suatu produk baik berupa barang atau jasa

yang telah diyakini akan memuaskan dirinya dan kesediaan menanggung resiko yang mungkin ditimbulkannya (Kodu, 2013:3).

Tahap konsumen merupakan tahap proses kebutuhan konsumen di mana konsumen membeli atau menggunakan jasa. Sedangkan tahap evaluasi purnabeli adalah tahap proses pembuatan keputusan konsumen ketika menentukan keputusan pembelian yang tepat.

Adapun indikator keputusan yang terdiri dari lima karakteristik:

1. Bersedia selalu membeli

Proses bersedia untuk membeli, pasien harus mempunyai kebutuhan yang dapat dipenuhi baik itu bersedia menggunakan jasa rumah sakit, membeli obat yang sudah disediakan dan membeli jasa perawatan yang sudah di tawarkan oleh pihak rumah sakit agar masalah pasien dapat teratasi.

2. Up to date mengenai produk

Pasien selalu mencari informasi sebanyak-banyaknya mengenai rumah sakit dengan menggunakan media sosial, mencari informasi melalui teman atau kerabat yang pernah menggunakan jasa tersebut.

3. Bersedia melakukan pembelian ulang

Dengan bersedianya membeli ulang, pasien akan mengalami level kepuasan dalam menggunakan jasa rumah sakit. Sehingga tugas pemasaran tidak berakhir begitu saja ketika produk atau jasa perawatan mereka dibeli.

4. Melakukan rekomendasi

Melakukan rekomendasi sangat penting agar dapat menyakinkan orang lain bahwa rumah sakit yang pernah kita kunjungi atau yang pernah kita gunakan jasanya sangat memuaskan baik dari pelayanan, harga dan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan rumah sakit lengkap.

5. Eksplorasi

Pada tahap terakhir, pasien ingin mencoba jasa perawatan yang ditawarkan oleh rumah sakit apabila jasa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pasien. Pasien juga lebih cenderung dalam melakukan eksplorasi apabila sudah menemukan rumah sakit yang cocok dengan pasien itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, penggunaan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018:14). Penulis menggunakan alat uji *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 22 dengan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dan menggunakan metode *accidental sampling*.

PEMBAHASAN

Untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan fasilitas rumah sakit terhadap keputusan pasien menggunakan jasa rawat inap, maka digunakan perhitungan pada data-data hasil jawaban responden. Responden dalam penelitian ini adalah mereka yang pernah menggunakan jasa rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak, tanggapan responden didapat berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada responden sebanyak 100 sampel. Berikut pemaparan data-datanya dapat dilihat pada tabel 1:

TABEL 1
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOEDARSO PONTIANAK
REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

Variabel	Nilai Rata-Rata	Temuan Penelitian
Kualitas Pelayanan (X1)		
Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan	74,30% Setuju	1. Pelayanan yang ramah 2. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan 3. Perawatnya sangat sopan-sopan
Memberikan penjelasan yang akurat terhadap pertanyaan pasien atau keluarga pasien	71,20% Setuju	1. Penjelasan yang diberikan sangat mudah dipahami 2. Penjelasan yang akurat 3. Sabar dalam memberikan penjelasan kepada pasien
Merasa aman untuk mengkonsumsi obat-obatan yang diberikan	77,80% Setuju	1. Obat-obat yang diberikan sangat aman 2. Obat-obatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien
Memberikan perhatian secara individual kepada pasien	67,90% Setuju	1. Dokter dan perawat di RSUD Soedarso Pontianak sangat ramah dan sopan 2. Selalu memberikan perhatian yang dibutuhkan pasien
Dilengkapi dengan peralatan medis yang modern dan berkualitas tinggi	81,50% Setuju	1. Alat-alat yang ada di RSUD Soedarso Pontianak sudah modern 2. Peralatan medis berkualitas tinggi
Kesimpulan		Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap keputusan pasien

Kepercayaan Pasien (X2)		
Selalu dapat diandalkan apabila pasien membutuhkan pelayanan	74,30% Setuju	1. Dokter dan perawat di RSUD Soedarso Pontianak dapat diandalkan 2. Selalu ada disaat dibutuhkan pasien
Memiliki integritas yang tinggi	72,00% Setuju	1. Dokter dan perawat di RSUD Soedarso Pontianak memiliki integritas yang tinggi 2. Selalu memberikan yang terbaik untuk pasien-pasiennya
Selalu bersikap jujur berkaitan dengan pengobatan yang harus dijalani	65,7% Setuju	1. Tenaga medis di RSUD Soedarso Pontianak selalu bersikap jujur dengan keadaan pasiennya 2. Dokter di RSUD Soedarso Pontianak selalu memberikan pengobatan yang dibutuhkan pasien
Kesimpulan	Keputusan pasien sangat berpengaruh terhadap kepercayaan	
Fasilitas Rumah Sakit (X3)		
Menyediakan tempat parkir yang luas	69,40% Setuju	1. Memiliki tempat parkir yang luas sehingga memudahkan pengunjung untuk mencari lahan parkir
Memiliki tempat duduk yang nyaman	69,00% Setuju	1. Pasien tidak merasa berat untuk mengantri karena ada tempat duduk 2. Pasien merasa tempat duduk yang disediakan sangat nyaman dan tidak sempit
Bersih dan tertata rapi	65,7% Setuju	1. Tenaga medis di RSUD Soedarso Pontianak selalu bersikap jujur dengan keadaan pasiennya 2. Dokter di RSUD Soedarso Pontianak selalu memberikan pengobatan yang dibutuhkan pasien
Kesimpulan	Fasilitas sangat dibutuhkan pasien, karena fasilitas termasuk salah satu penunjang untuk pasien kembali berobat	
Keputusan Pasien (Y)		
Bersedia menggunakan jasa Rumah Sakit Soedarso ketika saya sakit	58,70% Setuju	1. Setiap saya sakit selalu mengunjungi RSUD Soedarso Pontianak 2. Pasien tidak pernah kecewa akan RSUD Soedarso Pontianak
Pilihan utama saya apabila ingin menggunakan jasa Rumah Sakit pada masa yang akan datang	56,80% Setuju	1. RSUD Soedarso Pontianak merupakan pilihan utama pasien 2. Sebagian besar responden memilih RSUD Soedarso Pontianak menjadi pilihan utama mereka dalam berobat
Merekomendasikan Rumah Sakit Soedarso kepada	53,80% Setuju	1. Pasien selalu merekomendasikan RSUD Soedarso Pontianak kepada saudara-saudara

teman dan kerabat saya.		yang sedang sakit
Mencari informasi terlebih dahulu sebelum menggunakan jasa Rumah Sakit Soedarso	61,40% Setuju	1. Sebelum berobat selalu mencari informasi terlebih dahulu 2. Mencari informasi mengenai perawatan, fasilitas, pelayanan dan sebagainya
Kesimpulan		Berdasarkan jawaban responden dapat diketahui keputusan pasien merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif dalam menentukan sikap yang akan diambil.

Berdasarkan hasil rekapitulasi perhitungan indeks di atas. Variabel Tingkat keputusan pasien memperoleh nilai rata-rata indeks dari 4 pernyataan yang telah disediakan yaitu dari Pasien selalu bersedia menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak ketika mereka sakit, Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak adalah pilihan utama apabila ingin menggunakan jasa Rumah Sakit pada masa yang akan datang, Pasien akan merekomendasikan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak kepada teman dan kerabat, serta pasien mencari informasi terlebih dahulu sebelum menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak sebesar 57,67 persen yang artinya persepsi pasien sedang.

UJI STATISTIK

Uji ini digunakan untuk membuat deskripsi atau menjelaskan data tentang populasi yang diselidiki dan membantu mencari nilai berdasarkan data. Tujuan pengujian ini memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang di dapat memiliki ketepatan dalam estimasi tidak bias dan konsisten. Dalam penelitian ini menggunakan Statistical Program Social Science (SPSS) versi 22 dalam melakukan pengujian terhadap data yang diperoleh untuk mempermudah dalam pengolahan data bagi keperluan penelitian, Tujuan penggunaan program tersebut membantu penelitian untuk menganalisis data statistic untuk dilakukan pengujian dan mengetahui hasil hipotesis dengan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji korelasi, uji koefisien determinasi (R²), uji regresi linear berganda, uji F dan uji t berikut Tabel 2 hasil pengujian:

TABEL 2
UJI STASTISTIK

Keterangan	Hasil
Uji Validitas	
Kualitas Pelayanan	
X1.1 0,403, X1.2 0,424, X1.3 0,385 X1.4 0,612 X1.5 0,439	
Kepercayaan Pasien	
X2.1 0,435 X2.2 0,660 X2.3 0,416	
Fasilitas Rumah Sakit	
X3.1 0,491 X3.2 0,377 X3.3 0,356	
Keputusan Pasien	
Y1.1 0,362, Y1.2 0,318 Y1.3 0, 439, Y1.4 0,516	
Kesimpulan: semua pernyataan pada kuesioner dikatakan	

valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,197). Sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrument dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan kepengujian berikutnya.			
Uji Rebalitas		Hasil	
Kualitas pelayanan		0,829	
Kepercayaan pasien		0,714	
Fasilitas rumah sakit		0,812	
Keputusan pasien		0,768	
Kesimpulan: Semua variabel dikatakan reliabel karena memiliki nilai Alpha Cronbach lebih dari 0,60.			
Uji Asumsi Klasik merupakan persyaratan dalam menguji regresi berganda. Dari hasil penelitian yang menggunakan sebanyak 100 sampel responden, berikut adalah hasil dari uji asumsi klasik:			
Alat Uji	Cut Off	Hasil	Temuan Penelitian
1.Uji Normalitas Metode kolmoorov smirnov	Signifikansi > 0,05	0,079	Data Berdistribusi normal
2.Uji Autokorelasi Durbin-Waton (DW)	$DU < DW < 4DU$	$du\ 1,715 < dw\ (2,912) < 4-du\ (2,285)$	Data tidak ada masalah autokorelasi
Uji Heterokedastisitas Uji glejser	Signifikansi 0,05	$0,261 < 0,112$	Data tidak ada masalah heterokedastitas
Uji Multikolinearitas	Tolerance >0,1 dan inflation factor <10	Kualitas Pelayanan (0,918, 1.211) Kepercayaan Pasien (0,952, 1,240) Fasilitas Rumah Sakit (0,912, 2,065)	Tidak terjadi multikolinearitas
Kesimpulan : Berdasarkan uji asumsi klasik adalah dapat diketahui Berdasarkan uji normalitas variabel berdistribusi normal jika dilihat dari signifikansi, uji autokorelasi tidak ada autokorelasi positif atau negatif sehingga diartikan tidak terdapat autokorelasi, uji heterokedastisitas pada variabel regresi yang terdapat tidak memiliki masalah heterokedastisitas, dan uji multikolinearitas terdapat hubungan antara variabel sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.			
Uji Korelasi	0,599-0,799	0,705 0,686 0,589	Terdapat korelasi antar variabel yang kuat
Uji Koefisien Determinasi (R ²)	R Square (%)	0,262 (26,2%)	Variabel independen mampu menjelaskan

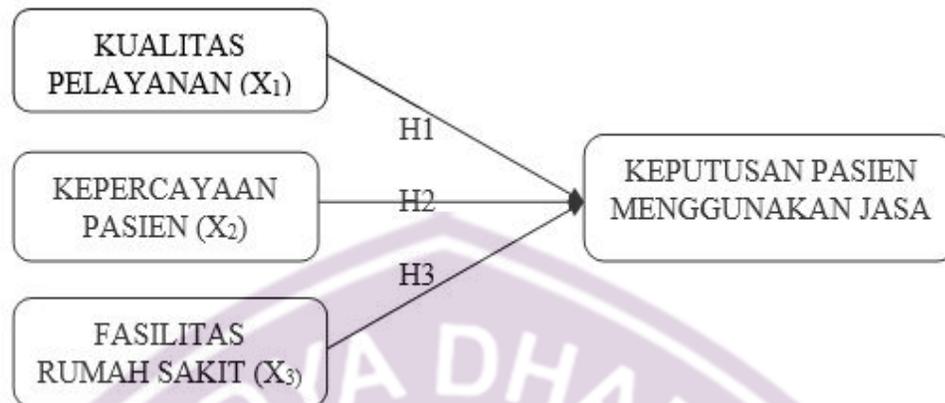
			terhadap variabel dependen
Uji Regresi Linear Berganda	Konstan dan koefesien regresi	$Y=0,208X_1 + 0,003X_2 + 0,393X_3$	Mempengaruhi variabel dependen
Uji F	Alpha 0,05	0,002	Model penelitian sudah lolos pengujian
Uji t	Signifikansi 0,05	0,005 0,023 0,019	Hipotesis diterima

HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis adalah suatu proposisi yang dirumuskan untuk diuji secara empiris sehingga dalam penelitian ini dapat mengemukakan landasan teori dalam kerangka pemikiran (Sugiyono, 2017:63). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pasien Terhadap Tingkat keputusan Pasien
Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Yulinda, Saryadi dan Prabawani (2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:
H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat keputusan pasien.
2. Hubungan Antara Kepercayaan Pasien Terhadap Tingkat Keputusan Pasien
Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Tanjaya, Mananeke dan Tawas (2019) menyatakan bahwa variabel kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap tingkat keputusan pasien. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:
H₂: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan pasien terhadap tingkat keputusan pasien.
3. Hubungan Antara Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Tingkat Keputusan Pasien
Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Eptarina Rosanti (2016) menyatakan bahwa variabel fasilitas rumah sakit berpengaruh positif terhadap variabel tingkat keputusan pasien. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:
H₃: Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas rumah sakit terhadap tingkat keputusan pasien.

GAMBAR 1
KERANGKA PEMIKIRAN



PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan fasilitas rumah sakit mempengaruhi tingkat keputusan pasien menggunakan jasa rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

- 1) Kebijakan-kebijakan yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak yang sudah baik seharusnya lebih dipertahankan agar lebih baik lagi untuk masa sekarang dan untuk masa yang akan datang.
- 2) Kepercayaan yang diterapkan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak sebaiknya terus ditingkatkan agar dapat meraih pangsa pasar yang lebih luas lagi.
- 3) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak sebaiknya lebih mempertahankan fasilitas yang ada agar rumah sakit dapat terus berkembang karena pasien akan merasa lebih dipuaskan dengan adanya fasilitas yang telah di sediakan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, Muhammad. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Agung, Ryan, Setiawan. (2014). "Analisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus: "waroeng special).

Darf, Richard, L. 2010. *Manajemen New Era Of Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Fahmi, Irham. 2016. *Perilaku organisasi (teori, aplikasi dan kasus)*. Bandung: Alfabeta.

Guspal, Ahmad. 2014. "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah". *Jurnal PPKM UNSIQ* ISSN. Hal 40-45.

- Harfika dan Abdullah. 2017. "Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kabupaten aceh barat daya". *Jurnal Balance* vol. 14 no. 1 hal. 1-13.
- Heng, L. dan Afifah, N. (2020). Entrepreneurial Orientation for Enhancement of Marketing Performance. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 46-53.
- Jelly, Bernadette & Mandey. 2013. "Promosi, Distribusi, Harga pengaruhnya terhadap keputusan pembelian rokok surya promild". *Jurnal EMBA ISSN*. Vol. 1 No. 4, Hal 95-104.
- Kodu, Sarini. 2013. "Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil Toyota avanza". *Jurnal EMBA ISSN*. Vol. 1 no.3, hal 3-9.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Malau, Herman. 2017. *Manajemen Pemasaran (teori dan aplikasi pemasaran era tradisional sampai era modernisasi global)*. Bandung: Alfabeta.
- Marlius, Doni. 2017. "Keputusan pembelian berdasarkan faktor psikologis dan bauran pemasaran PT.Intercom Mobilindo Padang". *Jurnal pundi*, vol.1, no. 1, hal. 1-10.
- Mongkaren, Steffi. 2013. "Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa rumah sakit advent manado". *Jurnal EMBA ISSN*. Vol. 1 no. 4, hal. 1-11.
- Robbins, Stephen, P & Timothy, A, Judge. 2011. *Perilaku organisasi*. Edisi 12. Jakarta: salemba empat.
- Rosanti, Eptarina. 2016. "Pengaruh harga, promosi dan fasilitas pendukung terhadap keputusan pembelian pada Hotel Kini Pontianak. *Bisma*, vol.1 no.6, 1-9.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabet.
- Tanjaya, Mananeke dan Tawas. "Pengaruh kualitas informasi, kepercayaan dan kemudahan konsumen terhadap keputusan pembelian produk vape di instagram". *Jurnal EMBA* vol 7 no. 4, 1-10.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: CV. Andi.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: CV. Andi.
- _____. 2015. *Strategi pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: CV.Andi.
-

_____. 2017. *Pemasaran strategik*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi.

Winahyuningsih, Panca. 2010. “Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel gripta kudus”. *Jurnal sosbud des ISSN*. Hal 1-17.

Yulinda, Saryadi dan Prabawani. 2016. “Pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan lokasi terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa rawat inap pada rumah sakit permata medika semarang”.

