

PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KELENGKAPAN PERALATAN MEDIS, DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MENGGUNAKAN STUDI PADA CUSTOMER CARE RS PHC SURABAYA

Aprilia Sukwandari
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURABAYA

ABSTRAK

Penelitian mengenai keputusan pasien cukup banyak dilakukan, maka penelitian ini membahas mengenai kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis, dan komunikasi terhadap keputusan pasien menggunakan studi pada customer care RSPHC Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kembali mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel-variabel yang digunakan adalah kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis, dan komunikasi, yang dihipotesiskan berpengaruh terhadap keputusan pasien. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang. Instrumen kuisioner digunakan sebagai pengumpul data. Pengujian validitas dan reliabilitas atas indikator-indikator dan konsep variabel tersebut menunjukkan nilai validitas dan reliabilitas yang memenuhi syarat sebagai instrument. Analisis dengan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis, dan komunikasi terhadap keputusan pasien baik secara parsial maupun simultan. Dari hasil tersebut diketahui bahwa variabel kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pasien.

Kata Kunci : kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis, komunikasi.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ilmu ekonomi adalah ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam memilih dan menciptakan kemakmuran. Inti masalah ekonomi adalah adanya ketidakseimbangan antara kebutuhan manusia yang tidak terbatas dengan alat pemenuh kebutuhan yang jumlahnya terbatas. Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.

Manajemen pemasaran adalah sebuah rangkaian proses analisis, perencanaan, dan pengendalian suatu kegiatan pemasaran dimana tujuannya adalah untuk mencapai target perusahaan secara efektif dan efisien. Jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Sering kali dikatakan bahwa jasa memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari barang atau produk-produk manufaktur. Empat karakteristik yang paling sering dijumpai dalam jasa dan pembeda dari barang pada umumnya (Payne, 2001:9) adalah:

1.1.1 Tidak berwujud

Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, berarti jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi, atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.

1.1.2 Heterogenitas

Jasa merupakan variable non standart dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini –dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan atau konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

1.1.3 Tidak dapat dipisahkan

Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Berarti, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya, sehingga konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian dalam proses produksi tersebut.

1.1.4 Tidak tahan lama

Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa di mana ia membeli jasa.

Customer care (layanan pelanggan) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. *Customer care* adalah faktor kunci sukses perusahaan. Hal ini berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan dan menambah pelanggan baru. Dalam era pasar bebas saat ini, banyak ditawarkan barang bermutu tinggi saja, tapi hubungan yang berlanjut dan berkesinambungan antara penjual dan pelanggan belum diperhatikan dengan baik.

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (*responsive*). Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Freed Luthans (1995:46), pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Pelayanan cepat menentukan kepuasan pasien. Berapa lama pasien harus menunggu di loket pendaftaran hingga dia mendapatkan kartu, demikian hal ketika menunggu untuk diperiksa dokter, di apotek, di laboratorium, dll.

Peralatan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, guna mencapai kondisi maupun fungsi peralatan kesehatan yang baik serta dapat mendukung pelayanan kesehatan maka perlu adanya pengelolaan pelayanan kesehatan yang terpadu. Ketersediaan adalah kesiapan suatu sarana (tenaga, barang, modal, anggaran) untuk dapat digunakan atau dioperasikan di waktu yang telah ditentukan.

Kebutuhan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan manusia untuk mempertahankan hidup serta untuk memperoleh kesejahteraan dan kenyamanan. Kebutuhan timbul karena adanya tuntutan fisik dan psikis agar dapat hidup layak sebagai manusia, sehingga kebutuhan manusia menjadi sangat beraneka ragam dan sering tidak dapat dipuaskan. Pengertian Kebutuhan Secara umum adalah hasrat yang timbul dalam diri manusia yang jika tidak terpenuhi dapat memengaruhi kelangsungan hidupnya. Dalam ilmu ekonomi, pengertian kebutuhan adalah segala sesuatu yang diperlukan manusia untuk kelangsungan hidupnya dalam rangka mencapai kemakmuran.

Teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Penggunaan teknologi oleh manusia diawali dengan perubahan sumber daya alam menjadi alat-alat sederhana. Teknologi medis adalah suatu teknologi yang berkaitan dengan dunia kedokteran dimana kegiatan medis sudah memanfaatkan teknologi komputer. Beberapa produk yang termasuk dalam teknologi medis diantaranya; tensimeter, termometer tubuh, stetoskop, alat suntik dan infus, alat USG, alat X-Ray, dan lainnya.

Manfaat teknologi juga sangat dirasakan di bidang medis dimana penemuan berbagai metode, obat-obatan, peralatan, dan mesin terbaru dapat membantu dokter dan perawat melakukan pekerjaan mereka.

Komunikasi adalah proses di manaindividu, kelompok/*group* a tau organisasi mengirimkan berbagai bentuk informasi atau pesan kepada orang lain, kelompok atau organisasi. Berdasarkan definisi ini maka baik individu, kelompok atau organisasi dapat bertindak sebagai pengirim/*sender* maupun sebagai penerima/*receiver* (Greenberg dan Baron, 2003:69). Menurut Partini dan Hartono (2013:1223) komunikasi adalah usaha mendorong orang lain menginterpretasikan pendapat seperti apa yang di kehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut.

Komunikasi sangatlah diperlukan untuk menarik perhatian pelanggan. Semakin pelanggan itu nyaman dengan apa yang kita sampaikan maka semakin pelanggan tersebut mempercayai apa yang kita sampaikan. Hal tersebut bisa menjadi nilai jual dari sebuah pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono,2001).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

METODE PENELITIAN

1.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi, dengan menggunakan riset lapangan dan menyebarkan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. (Singarimbun dan Efendi dalam Siska, 2011:45), kemudian data yang diperoleh dibahas dan diuraikan secara istematis sehingga diperoleh kesimpulan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1.1.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer yang ada dalam penelitian ini adalah data-data kuisisioner.

1.1.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis, dan komunikasi.

1.2 Variable Penelitian dan Devinisi Operasional

1.2.1 Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu *Variable Dependent* dan *variabel Independent*. *Variable Dependent* atau disebut Variabel terikat adalah Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2011:39), sedangkan variabel independent atau yang disebut variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen / variabel terikat (Sugiyono, 2011: 28),

Variable independent (X) dari hasil penelitian ini adalah kecepatan pelayanan (X1), kelengkapan peralatan medis (X2), dan komunikasi (X3), sedangkan variable dependentnya (Y) adalah keputusan pasien.

1.2.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rs PHC Surabaya. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November 2018 sampai Januari 2019.

1.2.3 Definisi Operasional Penelitian

Menurut Nazir (2005:126) definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

a.Kecepatan Pelayanan (X1)

Kecepatan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono,2007). Indikatornya sebagai berikut :

1. Jaminan
2. Bukti fisik
3. Daya tanggap
4. Empati

b.Kelengkapan peralatan Medis (X2)

Di dalam buku pedoman pengelolaan peralatan kesehatan DI fasilitas pelayanan kesehatan, kementerian kesehatan RI menyebutkan bahwa “Peralatan medis adalah peralatan yang digunakan untuk keperluan terapi, rehabilitasi, dan penelitian medis, baik secara langsung/ tidak langsung”. Indikatornya sebagai berikut:

1. Penggunaan
2. Teknologi sesuai kebutuhan
3. Ketersediaan
4. Kebutuhan pasien

c.Komunikasi (X3)

Komunikasi adalah elemen penting dalam kehidupan organisasi, fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan sampai dengan pengawasan semua melibatkan komunikasi (Sunyoto dan burhanudin, 2015:68). Indikatornya sebagai berikut :

1. Komunikator

2. Pesan
3. Media perantara
4. Umpan balik

d. Keputusan Pasien (Y)

Keputusan pasien dalam penelitian ini diasumsikan sebagai pengambilan keputusan. Menurut Kotler dan Garry, pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang (jasa) yang ditawarkan oleh produsen. Indikatornya sebagai berikut :

1. Produktivitas
2. Kualitas pelayanan
3. Responsibilititas
4. Akuntabilitas

1.3 Teknik Analisa Data

1.3.1 Uji validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validasi Instrumen

Alat uji yang digunakan untuk menguji validitas adalah korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. *Valid* tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks Korelasi *Product Moment Pearson* dengan signifikansi 5%. Dengan rumus perhitungan angka kasar sebagai berikut (Riduwan, 2009 98) :

Rumus :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r hitung : Koefisien korelasi
 $\sum X_i$: Jumlah skor items
 $\sum Y_i$: Jumlah skor total (seluruh item)
 N : Jumlah responden

Kuesioner dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, atau signifikai lebih kecil dari 0,05, sebaliknya kuesioner dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$. Atau signifikan lebih besar dari 0,05. Apabila indikator tidak valid maka dibuang karena tidak bisa digunakan untuk mengukur sebuah variabel. (Ghozali, 2005:45).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebagai alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005:41). Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan *alpha cronbach*. Rumus formula *alpha cronbach* adalah sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } \alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

S_j = varians responden untuk item I

S_x = jumlah varians skor total

Suatu pertanyaan dikatakan reliabel jika pertanyaan tersebut dapat memberikan hasil yang tepat. Suatu pertanyaan dikatakan reliabel apabila memiliki $\alpha > 0,6$. (Ghozali, 2005:42).

1.3.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum menganalisis data untuk membuktikan hipotesis, terlebih dahulu peneliti melakukan uji asumsi klasik yaitu :

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2005:110). Dasar kriteria yang digunakan (Ghozali,2005:110), adalah sebagai berikut :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garisdiagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

b) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas merupakan hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas, apabila terjadi multikolinieritas maka variabel bebas yang berkorelasi dapat dihilangkan (Ghozali, 2005:91).

Multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF=1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 (Ghozali, 2005:92)

c) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Widarjono (2010:84), “uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara mendeteksi terjadi atau tidak terjadi *heteroskedastisitas*,

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka kondisi tersebut mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 dan pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d) Uji Autokorelasi

Menurut Widarjono (2010:98) uji autokorelasi merupakan korelasi antara variabel gangguan satu observasi dengan variabel gangguan observasi lain. Jika terjadi korelasi maka dinamakan problem autokorelasi. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak mempunyai masalah autokorelasi. Cara mengetahui adalah dengan melihat nilai *Durbin Watson*.

1.3.3 Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat (pengaruh) antar variabel maka teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi. Analisis data ini menggunakan angka-angka (kuantitatif) dengan metode statistik. Kegunaannya untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini data yang dihimpun melalui kuisisioner selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan variabel terikat (Y), dan 3 variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) seperti yang dikemukakan oleh (Syofian, 2013:301) dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Keputusan pasien
x_1	= Kecepatan pelayanan
x_2	= Kelengkapan alat medis
x_3	= komunikasi
a, b_1 , b_2 , b_3	= koefisien variabel
e	= error

b. Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Uji koefisien korelasi bertujuan untuk mengetahui keeratan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji ini dapat lebih meyakinkan peneliti bahwa prediksi yang akan dilakukan peneliti semakin baik. Koefisien ditunjukkan oleh R. Sedangkan koefisien determinasi bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1. Nilai R^2 yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan menjelaskan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Kelemahan penggunaan koefisien determinasi R^2 adalah bias terhadap variabel terikat yang ada dalam model. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²* pada saat mengevaluasi mana model regresi yang baik

c. Uji t

Pengujian ini menguji pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah (Syofian, 2013:361).

1. Hipotesis dalam bentuk statistik.

$H_0 : b_1 = 0$ tidak ada pengaruh x_1, x_2, x_3 terhadap Y

$H_a : b_1 \neq 0$ ada pengaruh x_1, x_2, x_3 terhadap Y

2. Kriteria pengujian

Jika $Sig < \alpha$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a yang artinya ada pengaruh x_1, x_2, x_3 terhadap Y .

Jika $Sig > \alpha$, maka H_0 diterima dan menolak H_a yang artinya tidak ada pengaruh x_1, x_2, x_3 terhadap Y

1.3.4 Uji F simultan

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (independen) secara bersama terhadap variabel terikat (dependen) (Syofian, 2013:360)

a. Hipotesis dalam bentuk statistik.

$H_0 : \beta = 0$

$H_A : \beta \neq 0$

b. Membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka terima H_0

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka tolak H_0

4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

4.2.1 Variabel Pengaruh terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Pelayanan Kesehatan (Y)

Keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang (jasa) yang ditawarkan oleh produsen.

Dengan indikator produktifitas, kualitas pelayanan, responsibilitas dan akuntabilitas sebagai berikut :

Tabel 4.5

Persepsi Jawaban Responden Keputusan Pasien Menggunakan Pelayanan Kesehatan

No.	Pertanyaan	Kode	Alternatif Jawaban Responden					Jumlah	
			STS	TS	N	S	SS	Σ	%
1.	Mampu menciptakan ide-ide guna pengembangan produk	Y1	1%	3%	26%	58%	12%	100	100
2.	Berupaya untuk peningkatan kepuasan pasien	Y 2	-	1%	16%	63%	20%	100	100
3.	Mampu menciptakan kepuasan dalam bekerja	Y 3	-	-	23%	63%	14%	100	100
4.	Pelayanan yang diberikan perusahaan memiliki kualitas yang baik	Y 4	-	-	25%	60%	15%	100	100
5.	Anda bertanggung jawab atas pekerjaan yang anda kerjakan	Y 5	-	-	27%	49%	24%	100	100
6.	Anda mampu memecahkan masalah yang anda hadapi	Y 6	-	-	24%	60%	16%	100	100

7.	Memiliki sumber daya yang cukup	Y 7	-	-	25%	57%	28%	100	100
8.	Memiliki kemampuan dalam penyuksesan jalannya usaha	Y 8	3%	-	27%	20%	50%	100	100
Σ	Rata-rata		0,5%	0,5%	24%	54%	22%		

Sumber : Data yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.5 di atas diketahui bahwa total skor jawaban responden untuk variabel keputusan pasien dalam menggunakan jasa menunjukkan tanggapan responden yang baik. Persepsi mereka lebih banyak memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 54%.

4.2.2 Kecepatan Pelayanan (x1)

Kecepatan pelayanan terdapat di dalam kualitas pelayanan. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Adapun jawaban responden tentang variabel kecepatan pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6

Persepsi Jawaban Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan

No.	Pertanyaan	Kode	Alternatif Jawaban Responden					Jumlah	
			STS	TS	N	S	SS	Σ	%
1.	Mampu menciptakan suatu perubahan	x1.1	3%	6%	38%	53%	-	30	100
2.	Memiliki ide-ide cemerlang guna penapaian tujuan	x1.2	3%	6%	36%	52%	3%	30	100
3.	Sangat memperhatikan apa saja yang dapat menimbulkan keuntungan perusahaan	x1.3	2%	3%	36%	53%	6%	30	100
4.	Tidak pernah ceroboh dalam pengambilan tindakan	x1.4	1%	4%	34%	56%	5%	30	100
5.	Anda teliti dalam mengerjakan tugas-tugas pelayanan pasien	x1.5	1%	4%	33%	54%	8%	30	100
6.	Anda selalu berhati-hati dalam menetralsisir kesalahan	x1.6	-	3%	32%	56%	9%	30	100
7.	Mampu mengurangi keluhan pasien	x1.7	-	3%	37%	53%	7%	30	100
8.	Tidak ada kendala yang berarti dalam pencapaian tujuan	x1.8	-	-	27%	49%	24%	30	100
Σ	Rata-rata		1%	4%	35%	53%	8%		

Sumber : Data yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.6 di atas diketahui bahwa total skor jawaban responden untuk variabel kecepatan pelayanan menunjukkan persepsi mereka lebih banyak memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 53%.

4.2.3 Variabel Kelengkapan Peralatan Medis (x_2)

Kelengkapan peralatan medis merupakan tersedianya sarana guna kelancaran suatu usaha jasa kesehatan. Adapun jawaban responden tentang variable kelengkapan peralatan medis adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7
Persepsi Jawaban Responden Mengenai Kelengkapan Peralatan Medis

No.	Pertanyaan	Kode	Alternatif Jawaban Responden					jumlah	
			STS	TS	N	S	SS	Σ	%
1.	Mampu menciptakan inovasi agar tercapainya tujuan usaha	x2.1	1%	6%	40%	48%	5%	100	100
2.	Mampu menggunakan alat-alat medis dengan benar	x2.2	1%	7%	40%	48%	4%	100	100
3.	Mempromosikan/memasarkan usaha jasa yang dijalankan	x2.3	1%	9%	41%	46%	3%	100	100
4.	Mempromosikan kelengkapan media dan alat dalam menunjang usaha kesehatan	x2.4	1%	7%	40%	50%	2%	100	100
5.	Selalu berupaya mengembangkan produk	x2.5	3%	4%	37%	51%	5%	100	100
6.	Ada upaya dalam peningkatan kualitas SDM beserta alat penunjang perusahaan	x2.6	1%	5%	40%	51%	3%	100	100
7.	Sangat memperhatikan detail dari produk perusahaan	x2.7	3%	5%	40%	47%	5%	100	100
8.	Selalu berorientasi pada kepuasan konsumen	x2.8	-	3%	32%	56%	9%		
Σ	Rata-rata		1%	6%	39%	50%	4%		

Sumber : Data yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.7 di atas diketahui bahwa total skor jawaban responden untuk variabel kepemimpinan menunjukkan persepsi mereka lebih banyak memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 50%.

4.2.4 Variabel Komunikasi (x_3)

Komunikasi merupakan salah satu elemen penting dalam kehidupan organisasi. Fungsi manajemen mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan mulai dengan pengawasan semuanya melibatkan komunikasi. komunikasi membantu para anggota organisasi untuk mencapai tujuan individu maupun tujuan organisasi, merespon dan mengimplementasikan perubahan organisasi, mengkoordinasikan aktivitas organisasi, serta ikut berperan dalam semua tindakan organisasi yang relevan.

Adapun jawaban responden tentang variable komunikasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8

Persepsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi

No.	Pertanyaan	Kode	Alternatif Jawaban Responden					Jumlah	
			STS	TS	N	S	SS	∑	%
1.	Mampu berkomunikasi dengan pihak ekstern	x3.1	1%	6%	40%	48%	5%	100	100
2.	Teripta komunikasi yang baik dalam perusahaan	x3.2	1%	7%	40%	48%	4%	100	100
3.	Ide-ide mampu dikomunikasikan dengan baik	x3.3	1%	9%	41%	46%	3%	100	100
4.	Pesan yang disampaikan mampu dipahami oleh penerima	x3.4	1%	7%	40%	50%	2%	100	100
5.	Email menjadi salah satu perantara pesan	x3.5	3%	4%	37%	51%	5%	100	100
6.	Media masa yang digunakan sebagai penyalur apa yang ada didalam perusahaan kepada masyarakat luas	x3.6	1%	5%	40%	51%	3%	100	100
7.	Selalu ada tanggapan yang baik dari pihak luar	x3.7	3%	5%	40%	47%	5%	100	100
8.	Terciptanya kerja sama dengan pihak luar	x3.9	1%	5%	40%	51%	3%		
∑	Rata-rata		1%	6%	40%	49%	4%		

Sumber : Data yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.7 di atas diketahui bahwa total skor jawaban responden untuk variabel komunikasi menunjukkan persepsi mereka lebih banyak memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 49%.

4.3 Uji Instrument Penelitian

Uji instrument penelitian digunakan untuk menguji tingkat keakuratan data dalam pengujian hipotesis. Sehingga dalam uji instrument diterapkan uji validitas dan reliabilitas.

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan atau kecermatan suatu instrument penelitian, menurut Dwi (2009, hal. 90) dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan biasanya dilakukan uji signifikan, artinya dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap total, atau jika melakukan penilaian langsung jika batas minimal korelasi 0,30.

Dalam hubungannya dengan uraian tersebut di atas maka perlu dilakukan uji validitas untuk setiap variabel yang akan digunakan dalam pengujian hipotesis. Oleh karena itulah akan disajikan uji validitas untuk variabel rekrutmen yang dapat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	X1.1.1	0,546	0.279	Valid
2	X1.1.2	0,588	0.279	Valid
3	X1.2.1	0,689	0.279	Valid
4	X1.2.2	0,650	0.279	Valid
5	X1.3.1	0,404	0.279	Valid
6	X1.3.2	0,714	0.279	Valid
7	X1.4.1	0,714	0.279	Valid
8	X1.4.2	0,713	0.279	Valid
1	X2.1.1	0,568	0.279	Valid
2	X2.1.2	0,613	0.279	Valid
3	X2.2.1	0,753	0.279	Valid
4	X2.2.2	0,513	0.279	Valid
5	X2.3.1	0,481	0.279	Valid
6	X2.3.2	0,645	0.279	Valid
7	X2.4.1	0,645	0.279	Valid
8	X2.4.2	0,645	0.279	Valid
1	X3.1.1	0,640	0.279	Valid
2	X3.1.2	0,651	0.279	Valid
3	X3.2.1	0,580	0.279	Valid
4	X3.2.2	0,467	0.279	Valid
5	X3.3.1	0,557	0.279	Valid
6	X3.3.2	0,637	0.279	Valid
7	X3.4.1	0,637	0.279	Valid
8	X3.4.2	0,640	0.279	Valid
1	Y1	0,510	0.279	Valid
2	Y2	0,638	0.279	Valid
3	Y3	0,478	0.279	Valid
4	Y4	0,396	0.279	Valid
5	Y5	0,632	0.279	Valid
6	Y6	0,565	0.279	Valid
7	Y7	0,653	0.279	Valid
8	Y8	0,605	0.279	Valid

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2018

Dari tabel tersebut, tampak bahwa semua nilai r hitung adalah lebih dari 0.279 (rtabel). Dengan demikian bahwa semua item atau butir pernyataan adalah valid, sehingga dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Sekarang dalam Dwi (2009, hal. 98) bahwa reliabilitas kurang dari 0,60 kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan 0,80 adalah baik. Oleh karena itulah akan disajikan hasil uji reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel Penelitian	Jumlah item pertanyaan	Cronbach's alpha	Batas cronbach's alpha	Keterangan
1.	Kecepatan Pelayanan	8	0,643	0,60	Reliable/andal
2.	Kelengkapan	8	0,668	0,60	Reliable/andal
3.	Komunikasi	8	0,760	0,60	Reliable/andal
4.	Keputusan	8	0,815	0,60	Reliable/andal
Jumlah pertanyaan	32		-	-	

Sumber : data diolah dengan SPSS 2018

Tabel 4.10 yakni hasil uji reliabilitas dengan 3 variabel dan 32 item pertanyaan ternyata memiliki cronbach's alpha ketiga variabel antara 0,643 – 0,815. Hal ini dapat dikatakan bahwa dari 32 item pertanyaan yang akan digunakan semua item pertanyaan dapat dikategorikan andal/reliabel sebab memiliki cronbach's alpha di atas dari 0,60. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa semua item pertanyaan yang telah diolah memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam proses pengujian hipotesis.

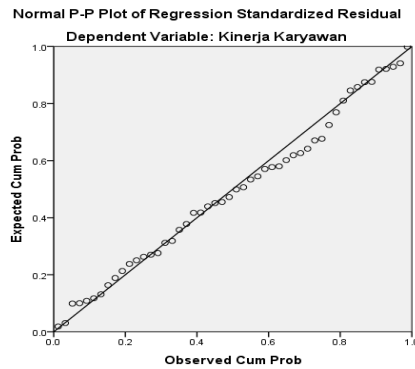
4.4 Teknik Analisis Data

4.4.1 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas Analisis Grafik



Sumber : Lampiran data primer diolah 2018

Deteksi normalitas data dapat dilihat dari penyebaran titik-titik pada sumbu diagonal dari grafik. Dalam grafik tersebut terlihat data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, maka model dalam penelitian ini sudah memenuhi uji normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah melihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*, dan nilai *tolerance*. Apabila nilai *tolerance* mendekati 1, serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (constant)		
Kecepatan	.621	1.610
Kelengkapan	.494	2.026
Komunikasi	.639	1.566

Sumber: Lampiran data primer diolah 2018

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF ketiga variabel kurang dari 10, sehingga tidak terjadi hubungan antar variabel bebas atau asumsi multikolinieritas telah terpenuhi.

c. Uji Autokolerasi

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokolerasi

Model Summary^b

Model	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	2.118	1.906

a. Predictors: (Constant), Kecepatan, Kelengkapan, Komunikasikerja

b. Dependent Variable: Keputusan Pasien

Sumber: Lampiran data primer diolah 2018

Uji Autokorelasi dilakukan dengan menghitung nilai Durbin Watson (DW). Bebas autokorelasi terjadi jika d berada di antara nilai batas d_u dan $4 - d_u$ atau dapat dirumuskan sebagai berikut : $d_u < DW < 4 - d_u$

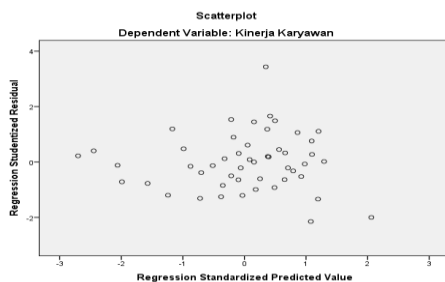
Dalam analisis ini DW diperoleh sebesar 1,906 sedangkan nilai DW tabelnya untuk tingkat $\alpha = 5\%$ dengan $n = 50$ dan $k = 3$ adalah batas bawah ($d_l = 1,421$ dan $d_u = 1,674$) dan batas atas ($4 - d_u = 2,326$). Dari data diatas dapat dibuat persamaan sebagai berikut : $1,674 < 1,906 < 2,326$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam penelitian ini.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas terdeteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Tetapi, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Lampiran data primer diolah 2018

Gambar diatas menunjukkan titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk pola serta berada di atas nol dan di bawah nol, sehingga asumsi heteroskedastisitas telah terpenuhi.

4.5.2 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan dalam menguji seberapa besar pengaruh antara kecepatan pelayanan, kelengkapan alat medis dan komunikasi terhadap perdagangan keputusan pasien. Oleh karena itulah akan disajikan hasil olahan data regresi yang dapat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13
Olahan Data Regresi

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Constant	20,303	3,066		6,623	,000		
kecepatan	,165	,129	,182	1,284	,202	,507	1,971
1 Kelengkap an	,047	,134	,051	,349	,728	,483	2,072
komunikasi	,076	,135	,073	,561	,576	,605	1,654

R = 0,135
R2 = 0,018

Fhit = 0,592
Sig = 0,622

Sumber : Data diolah dengan SPSS 2018

Tabel 4.11 yakni hasil olahan data regresi, maka akan dapat disajikan persamaan regresi yaitu sebagai berikut : $Y = 0,165 x_1 + 0,047 x_2 + 0,076 x_3$

Dari hasil persamaan regresi yang telah diuraikan di atas, maka dengan nilai koefisien $x_1 = 0,165$ menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dengan keputusan pasien berpengaruh positif. Dimana semakin baik usur kecepatan pelayanan maka keputusan pasien akan semakin meningkat. Dengan kata lain bahwa dengan kecepatan pelayanan akan mempengaruhi keputusan pasien. Nilai koefisien $x_2 = 0,047$ dapat diartikan bahwa kelengkapan alat-alat medis dapat berpengaruh positif terhadap keputusan pasien. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin ada unsur kelengkapan alat-alat medis maka akan dapat mempengaruhi terhadap keputusan pasien. Sedangkan koefisien $x_3 = 0,076$ dapat diartikan bahwa komunikasi dapat berpengaruh positif terhadap keputusan pasien. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin ada unsur komunikasi maka akan dapat mempengaruhi terhadap keputusan pasien. Kemudian dapat dilakukan pengujian parsial antara ketiga variabel (kecepatan pelayanan, kelengkapan alat medis dan komunikasi) terhadap keputusan pasien yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Uji parsial kecepatan pelayanan dengan keputusan pasien

Uji parsial antara kecepatan pelayanan dengan keputusan pasien di peroleh nilai t hitung = 1,284 dan sig = 0,202. Karena nilai sig $0,202 > 0,05$ dapatlah disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pasien, sebab nilai sig $< 0,05$, sehingga dapatlah di katakan ada pengaruh yang negatif dan tidak signifikan antara kecepatan pelayanan dengan keputusan pasien.

b. Uji parsial kelengkapan alat medis dengan keputusan pasien

c. Dalam pengujian secara parsial yaitu antara kelengkapan alat medis dengan keputusan pasien diketahui bahwa dengan nilai t hitung = 0,349 dan sig = 0,728. Karena nilai sig = $0,728 > 0,05$ hal ini dapatlah dikatakan tidak ada pengaruh yang signifikan antara kelengkapan alat medis dengan keputusan pasien, alasannya di katakan signifikan sebab nilai sig $> 0,05$.

d. Uji parsial komunikasi dengan keputusan pasien

Dalam pengujian secara parsial yaitu antara komunikasi dengan keputusan pasien diketahui bahwa dengan nilai t hitung = 0,561 dan sig = 0,576. Karena nilai sig $< 0,05$ hal ini dapatlah dikatakan ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi dengan keputusan pasien, alasannya di katakan signifikan sebab nilai sig $> 0,05$.

Berdasarkan hasil uji parsial yang sebagaimana telah diuraikan di atas maka dapatlah di katakan bahwa tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kecepatan pelayanan, kelengkapan alat-alat medis dan komunikasi dengan keputusan pasien. Kemudian dari hasil uji korelasi (R) di peroleh nilai korelasi 0,135, hal ini dapatlah di katakan ada hubungan yang positif antara kecepatan pelayanan, kelengkapan alat-alat medis dan komunikasi dengan keputusan pasien sebab r positif 0,135.

Kemudian di lihat dari nilai R2 = 0,018 yang dapat diartikan bahwa sebesar 0,018 (1,8%) sumbangan variabel kecepatan pelayanan, kelengkapan alat-alat medis dan

komunikasi dapat menjelaskan variabel dependent dalam penelitian ini. Selanjutnya akan dilakukan pengujian regresi secara simultan diperoleh nilai Fhitung = 0,592 atau sig = 0,622, karena nilai sig = 0,000 > 0,05 berarti kecepatan pelayanan, kelengkapan alat-alat medis dan komunikasi bersama-sama tidak berpengaruh terhadap keputusan pasien.

4.5.3 Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari tiap-tiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk melakukan Uji t pada penelitian ini, peneliti menggunakan alat bantu berupa aplikasi software SPSS. Hasil uji t akan dijelaskan pada tabel berikut ini

Tabel 4.14

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.209	2.627		3.125	.003
Kecepatan	.156	.118	.251	2.270	.035
Kelengkapan	.205	.124	.278	2.153	.037
Komunikasi	.325	.120	.407	3.559	.001

a. Dependent Variable: Keputusan Pasien

Sumber : Lampiran data primer diolah 2018

1. Variabel Kecepatan Pelayanan

Hasil uji t untuk variabel X_1 (kecepatan pelayanan) diperoleh nilai t hitung = 2,270 dengan tingkat signifikan $0,035 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak, artinya kecepatan pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai budaya organisasi maka semakin tinggi tingkat keputusan pasien.

2. Variabel Kelengkapan Alat-alat Medis

Hasil uji t untuk variabel X_2 (kelengkapan alat-alat medis) diperoleh nilai t hitung = 2,153 dengan tingkat signifikan $0,037 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak, artinya kelengkapan alat-alat medis (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kelengkapan alat-alat medis maka semakin tinggi tingkat keputusan pasien.

3. Variable komunikasi

Hasil uji t untuk variabel X_3 (komunikasi) diperoleh nilai t hitung = 3,559 dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak, artinya komunikasi (X_3) secara parsial

berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai komunikasi maka semakin tinggi tingkat keputusan pasien.

b. Uji F

Uji F (simultan) digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Sama halnya dengan uji t tadi, untuk melakukan uji F dalam penelitian ini menggunakan alat bantu berupa aplikasi software SPSS. Hasil uji F akan dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.15

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	331.606	3	110.535	24.636	.000 ^b
Residual	206.394	46	4.487		
Total	538.000	49			

a. Dependent Variable: Keputusan pasien

b. Predictors: (Constant), budaya organisasi, kepemimpinan, komunikasi

Sumber :Lampiran data primer diolah

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dijelaskan nilai F_{hitung} 24,636 atau nilai sig. = 0,000 < 0,05 $\rightarrow H_0$ ditolak artinya secara bersama-sama variabel kecepatan pelayanan (X_1), kelengkapan alat-alat medis (X_2) dan komunikasi (X_3) memilikipengaruh yang signifikan terhadapkeputusan pasien (Y).

4.5.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 4.16

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.785 ^a	.616	.591	2.118	1.906

a. Predictors: (Constant), kecepatan pelayanan, kelengkpaan alat-alat medis, dan komunikasi

b. Dependent Variable: Keputusan Pasien

Sumber :Lampiran data primer diolah

Nilai R-Square = 0,616 menunjukkan variabel kecepatan pelayanan (X_1), kelengkapan alat-alat medis (X_2) dan komunikasi (X_3) terhadap keputusan pasien (Y) adalah sebesar 61,6%. Berarti masih ada pengaruh variabel lain sebesar 38,4% yang mempengaruhi keputusan pasien tetapi tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kecepatan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa Rs PHC Surabaya kembali.
2. Kelengkapan alat medis berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa Rs PHC Surabaya.
3. Komunikasi berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa Rs PHC Surabaya.
4. Kecepatan pelayanan, kelengkapan alat medis dan komunikasi berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa Rs PHC Surabaya.

5.2 Saran

Saran dalam konteks ini adalah upaya penulis untuk mentransfer ide sehingga ada keberlanjutan untuk tulisan berikutnya. Adapun saran kami adalah sebagai berikut.

1. Pihak perusahaan harus memperhatikan kecepatan petugas dalam pelayanan jasa Rs PHC Surabaya.
2. Pihak perusahaan harus memperhatikan sarana dan prasarana pelaksanaan usaha terutama yang berhubungan tentang kelengkapan alat medis dalam pemberian jasa Rs PHC Surabaya.
3. Perlu adanya penggunaan media lain agar komunikasi dengan antar pihak baik intern maupun ekstren terjalin dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Phillip.2002. *Manajemen Pemasaran: Jilid I*. Edisi Milenium. Jakarta. Prehallindo.
- Schiffman, Leon G. & Leslie L. Kanuk. 2000. *Consumer Behavior : Fifth Edition*. New Jersey. Prentice-Hall Inc.
- Moenir (1992:16), *Manajemen Pelayanan Umum*, <http://www.definisi-pengertian.com> (diakses tanggal 23 Desember 2018).
- Assauri, Sofjan .1999. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konser, dan Strategi*, PT. Raya Grafindo Persada, Jakarta.
- Lomba dan Levey (1973), <https://www.wayoksinau.com/> (diakses tanggal 23 Desember 2018).
- Tjiptono dan Chandra (2005:192),<https://aepnurulhidayat.wordpress.com/> (diakses tanggal 1 januari 2019)
- Kuntjoro Adi Purjanto Dr ,M.Kes (2015), *Pedoman Pengelolaan Peralatan Kesehatan : Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan*
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid I* (Jakarta: Pre Kalindo,2001),hlm.165
- Schiffman Leon dan Kanuk Leslie Lazar, *Perilaku Konsumen Edisi 7*, terj.Zoelkifli (Jakarta : PT.Indeks,2008),hlm.26

- Sandi Rakhmat, Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Unit Rawat Jalan RS Al-Islam Bandung, Skripsi (Bandung : Prodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widyatama, 2013).
- Athoillah, Anton. 2010. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta: Balai Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi aksara
- Mangkunegara, Anwar Prabu 2000. *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Surachmad.1982. <https://www.google.com/amp/s/pakarkomunikasi.com/> (Diakses tanggal 04 Oktober 2019)
- Arifin, Anwar. 1988. <https://blogilmukomunikasi.blogspot.com/> (Diakses tanggal 06 Oktober 2019)
- Tjiptono. 2001. <https://skripsi-manajemen.blogspot.com/> (Diakses tanggal 03 Oktober 2019)
- Winkel, WS dan Hastuti, Sri. 2004. *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan* (Yogyakarta: Media Abadi).
- Widodo, Joko. 2001. <https://etalasepustaka.blogspot.com/> (diakses tanggal 04 Oktober 2019)
- Dwiyanto, Agus. 2005. <https://etalasepustaka.blogspot.com/> (Diakses tanggal 04 Oktober 2019)
- Walgito, Bimo. 2010. *Bimbingan dan Konseling Studi & Karir*. (Yogyakarta: Andi)