

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang

Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang adalah Rumah Sakit swasta dan merupakan salah satu dari beberapa milik organisasi Muhammadiyah yang tersebar di seluruh Indonesia. Tujuan organisasi Muhammadiyah mendirikan badan di bidang kesehatan adalah mewujudkan sarana dakwah dalam rangka mengembangkan dan mengamalkan ajaran Islam, selain dengan pelayanan sosial. Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah terletak di Jl. Wonodri No.22 Kota Semarang. Didirikan pada tanggal 27 Agustus 1975 (19 Syaban 1395 H) dengan tujuan sebagai sarana dakwah untuk mengamalkan amar ma'ruf nahi munkar.

Nama Roemani dipakai sebagai penghargaan kepada pelopor dan pemrakarsa berdirinya Rumah Sakit yaitu Bapak H.Achmad Roemani, seorang dermawan muslim yang mewakafkan bangunan diatas tanah seluas 13.000 meter persegi.<sup>1</sup> Bapak H. Ahmad Roemani sebagai cikal bakal pemrakarsa berdirinya Rumah Sakit. Beliau mewakafkan bangunan beserta perlengkapan Rumah Sakit kepada organisasi Muhammadiyah untuk dikelola dan dikembangkan demi kepentingan masyarakat yang membutuhkan, terutama dalam bidang kesehatan.

Kota Semarang hanya terdapat 2 (dua) Rumah Sakit yang beridentitaskan Islam, yaitu Rumah Sakit Sultan Agung dan Rumah Sakit Roemani, yang keduanya memiliki tujuan dakwah dan pengembangan Islam.

Sebelum Rumah Sakit ini berdiri, Pimpinan Muhammadiyah Daerah (PMD) Kotamadia Semarang, Majelis Pembinaan Kesejahteraan Umat (MPKU), yang pada waktu itu hanya memiliki 1 (satu) unit perencanaan keluarga (klinik KB) sebagai modal awal untuk mendirikan Rumah Sakit dan balai pengobatan. Pada waktu itu Rumah Sakit Roemani berada di kompleks panti asuhan yatim piatu Muhammadiyah.

---

<sup>1</sup> [www.rsroemani.com](http://www.rsroemani.com)

Perkembangan Rumah Sakit Roemani selanjutnya mengalami peningkatan yang ditandai dengan diresmikannya sebuah gedung baru bantuan Presiden pada tanggal 24 Agustus 1980. Bangunan ini berkapasitas 22 tempat tidur diperuntukkan bagi mereka yang kurang mampu.

Rumah Sakit ini semakin lama semakin mendapat kepercayaan dari masyarakat, terutama dari warga Muhammadiyah dan masyarakat Kota Semarang. Rasa kepercayaan masyarakat semakin bertambah sehingga pada saat peresmian gedung bantuan dari bapak Presiden tersebut ada salah satu hadirin yang ikut serta mewakafkan gedung untuk ditempati pasien yang tergolong mampu atau untuk pasien kelas ekonomi menengah ke atas. Beliau adalah bapak Ibrahim Djamhuri, S.H. Kemudian pada tanggal 7 Maret 1981 diresmikanlah penggunaan gedung tersebut oleh bapak Gubernur Soeparjo Rustam. Gedung ini berkapasitas 8 tempat tidur dan gedung ini termasuk bangunan Rumah Sakit Roemani kelas VIP. Dengan demikian lengkaplah ruangan yang ada di Rumah Sakit ini mulai dari kelas ekonomi menengah ke bawah sampai kelas ekonomi menengah ke atas.<sup>2</sup>

Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah pernah mendapatkan bantuan dari Presiden RI berupa bangsal perawatan bagi penderita kurang mampu, dari Departemen Kesehatan berupa mobil Ambulance, Peralatan Bedah, Laboratorium dan Peralatan Rontgen. Bantuan dari para dermawan kota Semarang, diantaranya H. Ibrahim Djamhuri, SH mewakafkan gedung dan perlengkapan berkapasitas 8 (delapan) tempat tidur (sekarang menjadi gedung Sulaiman A.S) dan keluarga H. Hetami mewakafkan gedung untuk Ruang Intensif, Ruang Operasi, Ruang Rontgen dan Ruang Pertemuan.

Prestasi yang pernah diraih Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah diantaranya :

1. Pada tahun 1990 menerima penghargaan dari Menteri Kesehatan RI berupa Pataka Nugraha Karya Husada sebagai Rumah Sakit Umum Swasta Kelas C Berpenampilan Terbaik Pertama Dalam Segi Manajemen Rumah Sakit dan Pelayanan Kesehatan.
2. Pada tanggal 7 Desember 1998, Memperoleh Sertifikat Akreditasi 5 Bidang Pelayanan dari Departemen Kesehatan RI.

---

<sup>2</sup> Tim Penyusun, *Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang*, Afiat:1998, h.5

3. Pada Bulan Januari 2003, Memperoleh Sertifikat Akreditasi Penuh 12 Bidang Pelayanan dari Departemen Kesehatan RI.
4. Pada Bulan Januari 2012, Memperoleh Sertifikat Akreditasi 16 Bidang Pelayanan dari Kementrian Kesehatan RI.
5. Pada Bulan Nopember 2012, Memperoleh Sertifikat Juara 1 Rumah Sakit Sayang Ibu dan Bayi Kota Semarang.
6. Pada Bulan Desember 2012, Memperoleh Sertifikat ISO 9001 : 2008
7. Pada Tahun 2014, Mendapat Satria Brand Award Rangking 3 Kategori RSU Swasta Se-Jateng

#### **4.1.2 Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang**

Visi Rumah Sakit adalah terwujudnya Rumah Sakit terkemuka berkualitas global dengan pelayanan prima yang dijiwai nilai-nilai islam, didukung oleh pendidikan dan aplikasi teknologi mutakhir.

Misi :

1. Melakukan pengelolaan Rumah Sakit yang profesional berlandaskan nilai-nilai Islami.
2. Meningkatkan dan mengembangkan kualitas kepribadian dan profesionalisme sumber daya manusia Rumah Sakit.
3. Melakukan kerjasama dalam kerangka pengembangan Rumah Sakit umum dan pendidikan

Motto :

“ Rumah Sehat Keluarga Islami “<sup>3</sup>

#### **4.1.3 Susunan Organisasi**

##### **Susunan Organisasi RS Roemani Muhammadiyah Semarang Periode 2014-2018**

Direktur Utama : Prof.Dr.dr.Rifki Muslim, SpB. SPU

Direktur Pelayanan Medis : drg. Sri Rahayuning P

Direktur Umum & Keuangan: Solich Jamin, Msi. Akt.

Komite-komite

---

<sup>3</sup> [www.rsroemani.com](http://www.rsroemani.com)

Ka. Komite Medik	:Dr. Muchlis A.U, SpPD
Ka. KPI	: Nur Rohman, SE
Ka. Komite Keperawatan	: Ns. Siti Marpuah
Ka. Komite Mutu	: Ns. Failasuf W
Pelayanan Medis	
Manajer IRJA – IGD	: Dr.Usman Dwiyatto
Manajer Yanmed	: Dr. Menik Hendrawati
Manajer IRNA	: Dr. Asdiyati
Manajer IBS	: Dr. Sri Mastuti R, SpM
Manajer ICU	:Dr. Adi Nolodewo, SpTHT
Penunjang Medis	
Manajer Farmasi	:Drs. Jatmiko S.,Apt.M.Kes
Manajer Lab	: Dr.Gunadi, M.Kes
Manajer Gizi	: Erniza, SKM
Manajer Radiologi	: Dr. Abu Bakar, SpRad
Manajer Rehab Medik	: Dr. Siti Hanan D, SpRM
Umum	
Manajer PSDI	: Ns. Ardiyanto, MMR
Manajer CC, Marketing	: Syaifulloh, S.Sos MM
Manajer Keuangan	: Subidah
Manajer Umum	: Darajat Y
Keperawatan	
Asman SDI & Log Kep	: Ns. Bekti Rahayu
Manajer Keperawatan	: Ns. Nur Faridhah
Asman Askep	: Ns. Rohib

#### **4.1.4 Dokter yang berpraktek di RS Roemani Muhammadiyah Semarang**

Dokter yang berpraktek di RS Roemani Muhammadiyah Semarang terdiri dari Dokter Spesialis, Dokter Umum, dan Dokter Gigi. Jumlah Dokter yang berpraktek di RS Roemani Muhammadiyah Semarang dapat dilihat pada Tabel 4.1 :

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Dokter yang praktek di RS Roemani Muhammadiyah**  
**Semarang per September 2016**

No	Jenis	Jumlah
1	Bedah Urologi	2
2	Mata	3
3	Spesialis Jiwa	4
4	Spesialis Rehabilitasi Medik	2
5	Spesialis Kulit dan Kelamin	3
6	Patologi Klinik	1
7	USG	3
8	Spesialis Anak	9
9	Bedah Tulang	2
10	Spesialis Penyakit Dalam	11
11	Spesialis Paru	1
12	Spesialis Jantung	1
13	Kebidanan dan Kandungan	8
14	Spesialis Saraf	4
15	Spesialis Radiologi	3
16	Bedah Thorax dan Kardio Vaskuler	1
17	Patologi Anatomi	2
18	Dokter Gigi	4
19	Konsultasi Gizi	1
20	Bedah Plastik	1
21	Bedah Anak	1
22	Bedah Digestif	2
23	Bedah Tumor	1
24	Bedah Umum	3
25	Spesialis THT	5
26	Spesialis Gigi	6
27	Bedah Saraf	2
	Total	86

#### **4.1.5 Sarana**

Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang juga memiliki sarana penunjang yang dapat memudahkan pasien yang berobat di RS Roemani Muhammadiyah. Berikut beberapa sarana penunjang yang ada di RS Roemani Muhammadiyah Semarang :

- a. Laboratorium
- b. Radiologi
- c. Instalasi Farmasi
- d. Poliklinik
- e. Rehabilitasi Medik
- f. Instalasi Bedah Sentral
- g. Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit
- h. Ambulance
- i. IGD
- j. Musholla dan Masjid

Peralatan canggih juga tersedia di RS Roemani Muhammadiyah seperti ESWL (alat untuk menghancurkan batu ginjal dan batu saluran kemih tanpa melakukan operasi), CT Scan, Laparoscopy, ECG , USG 4D, Panoramic, Farmasi Klinik, Rehabilitasi Medik, Laboratorium Diagnostik, *Medical Check Up*, Hemodialisa, Gizi ( Konsultasi & Dietetik), Rekam medik dan lain-lain sehingga Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

#### **4.1.6 Bidang Pelayanan Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang**

##### **4.1.6.1 Pelayanan Rawat Jalan**

Saat ini RS Roemani Muhammadiyah Semarang melayani 15 Poliklinik. Berikut jenis poliklinik rawat jalan RS Roemani Muhammadiyah Semarang :

- a. Klinik Bedah
  1. Bedah Umum
  2. Bedah Digestif
  3. Bedah Urologi
  4. Bedah Syaraf
  5. Bedah Onkologi

6. Bedah Orthopedic
  7. Bedah Anak
  8. Bedah Plastik(Kosmetik)
  9. Bedah Thorax
  10. Bedah Mulut
- b. Klinik Anak
  - c. Klinik Kebidanan dan Kandungan
  - d. Klinik Jantung dan Pembuluh Darah
  - e. Klinik Saraf
  - f. Klinik Psikiatri
  - g. Klinik Kulit dan Kelamin
  - h. Klinik Gigi
  - i. Klinik Mata
  - j. Klinik Telinga Hidung dan Tenggorokan
  - k. Klinik Konsultasi Gizi
  - l. Klinik Umum
  - m. Klinik Penyakit Dalam
  - n. Klinik Tumbuh Kembang Anak
  - o. Klinik Kecantikan Syar'i

#### 4.1.6.2 Pelayanan Rawat Inap

Berikut ruang perawatan untuk rawat inap di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang :

a. <i>Pediatric</i>	30 tempat tidur
	22 tempat tidur
b. <i>Obstetric and Gynecology</i>	2 tempat tidur
	4 tempat tidur
c. <i>Isolation Room</i>	15 tempat tidur
d. <i>Operating Theater</i>	2 tempat tidur
e. <i>Neonatus/Infant</i>	45 tempat tidur
f. VVIP	48 tempat tidur
g. VIP A	24 tempat tidur
h. VIP B	20 tempat tidur
i. Kelas IA	16 tempat tidur

- j. Kelas IB 31 tempat tidur
- k. Kelas IIA 20 tempat tidur
- l. Kelas IIB 6 tempat tidur
- m. Kelas III 4 tempat tidur
- n. *Intensive Care Unit* (ICU) 2 tempat tidur  
6 tempat tidur
- o. *Pediatric Intensive Care Unit* (PICU)
- p. HND
- q. BBRT/NICU

#### 4.1.6.3 Pelayanan Kerohanian

- a. Bimbingan rohani kepada pasien dan keluarga
- b. Doa pagi dan pengajian bersama
- c. Pelayanan Khusnul Khotimah
- d. Perawatan Jenazah
- e. Kajian *Al-Qur'an* dan *Hadits*

#### 4.1.6.4 Jadwal Pelayanan

1. Administrasi Umum  
Buka setiap hari : Senin-Sabtu jam 07.00-17.00 WIB.
2. Pendaftaran
  - a. Pendaftaran poliklinik
  - b. Buka setiap hari.
  - c. Pendaftaran Instalasi Dawat Darurat dan Rawat Inap buka 24 Jam.
3. Poliklinik  
Semua poliklinik buka setiap hari kerja.
4. Waktu Pelayanan Instalasi  
IGD, Instalasi Farmasi, Instalasi Bedah Sentral, Laboratorium, Radiologi, Ambulance buka 24 jam.

### 4.1.7 Bauran Pemasaran Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang

#### 4.1.7.1 Analisa Produk (*Product*)

Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah menyediakan pelayanan kesehatan untuk pasien anak-anak, remaja, dewasa hingga lanjut usia



berupa unit rawat inap, unit rawat jalan, ICU, HD, layanan 24 jam beserta unit kesehatan lainnya.

#### 4.1.7.2 Analisa Harga/Tarif (*Price*)

##### a) Penentuan Harga

Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah menentukan harga sesuai dengan prinsip keadilan yaitu pemberian spesifikasi harga terhadap jenis kamar sebagai fasilitas yang bebas di pilih pasien sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan pasien, baik pasien kalangan menengah ke bawah maupun menengah ke atas. Seperti tabel 4.2 di bawah ini:

**Tabel 4.2**

**Tarif Kamar RS Roemani Muhammadiyah 2016 sesuai SK No.:B-1.5/1951/RSR/XI/2015**

Daftar Harga Kamar RS Roemani Muhammadiyah		
No	Jenis Kamar	Harga Kamar
1	VVIP	Rp. 1.500.000
2	VIP A	Rp. 850.000
3	VIP B	Rp. 600.000
4	KELAS I	Rp. 350.000
5	KELAS II	Rp. 275.000
6	KELAS III	Rp. 175.000
7	Isolasi/HND	Rp. 350.000
8	ICU	Rp. 600.000
9	PICU/NICU	Rp. 600.000
10	BBRT	Rp. 350.000
11	HCU	Rp. 350.000

##### b) Pemberian Diskon

RS Roemani Muhammadiyah memberikan diskon dan gratis pelayanan dalam rangka milad RS Roemani Muhammadiyah yang ke-41 yaitu pada tanggal 27, 29, 30, 31 Agustus 2016 pada jam 07.00-14.00 WIB.

Program Gratis dan Diskon Pelayanan

Gratis : Pendaftaran, Pemeriksaan dokter umum di Poliklinik.

Diskon : Pemeriksaan Laboratorium (41%), Obat (5%).

#### 4.1.7.3 Analisa Lokasi (*Place*)

##### a) Strategis

Lokasi Rumah sakit Roemani Muhammadiyah terletak strategis karena berada di pusat kota Semarang sehingga memudahkan pasien mencari lokasi Rumah Sakit.

##### b) Mudah akses

Terdapat angkutan umum yang masuk di area lokasi RS Roemani sehingga memudahkan pasien menuju lokasi meski menggunakan kendaraan umum sekalipun.

##### c) Kenyamanan tempat

Ruang tunggu dan perawatan RS Roemani terjaga kebersihannya serta pemberian batasan jam besuk untuk para pengunjung sebagai bentuk pemberian kenyamanan dan ketenangan untuk pasien dan pengunjung oleh RS Roemani Muhammadiyah.

#### 4.1.7.4 Analisa Promosi (*Promotion*)

Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah melakukan kegiatan promosi kesehatan dengan bentuk promosi berupa kegiatan bakti sosial, khitanan massal, pengobatan gratis, bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan terkait kesehatan (MOU) dengan PLN, Telkom, PT KAI dan perusahaan lainnya. Hal ini dimaksudkan untuk mengamalkan sifat tolong menolong sesama umat beragama dan membuka kerjasama terhadap perusahaan yang membutuhkan layanan kesehatan khususnya Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah.

Sebagai bidang layanan kesehatan promosi RS Roemani memiliki batasan dimana tidak diperbolehkannya melakukan iklan komersial di televisi. Bentuk pengenalan produk RS disediakan dalam laman [www.rsroemani.com](http://www.rsroemani.com) sebagai akses informasi terkait kegiatan rutin, jadwal dokter, promosi dan berita-berita di RS Roemani Muhammadiyah Semarang. Dalam hal ini *Publicity* menjadi strategi promosi Rumah Sakit karena RS Roemani memasang berita rutin dan melakukan kegiatan-kegiatan sosial sebagai bentuk pendekatan dan

promosi pelayanan di RS Roemani agar para pasien memiliki minat berobat.

#### 4.1.7.5 Analisa Pelayanan (*Service*)

Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah memberikan pelayanan sesuai dengan nilai keislaman yang di miliki rumah sakit. Pelayanan dilakukan oleh dokter, perawat, karyawan maupun staf yang beragama islam serta berkompeten dalam bidang keislaman. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit diberikan pelatihan dan pembinaan karyawan. Berikut merupakan pelayanan dengan menerapkan nilai-nilai keislaman di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang:

##### a. Santunan Rohani Islam

Mengunjungi pasien yang sedang dirawat untuk memberikan bimbingan rohani guna membantu penyembuhan dari segi mental spiritual yang terdiri dari 2 (dua) shift, pagi dan sore.

Ciri khusus Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang adalah adanya santunan rohani Islam. Pelaksanaan kerohanian ini diharapkan ikut menunjang tercapainya visi dan misi Rumah Sakit Roemani, yaitu memberi pelayanan kesehatan yang islami, profesional dan bermutu dengan tetap peduli terhadap kaum dhu'afa serta pelaksanaan amar ma'ruf nahi mungkar di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

##### b. Penyediaan Kitab al-Qur'an

Kitab suci al-Qur'an disediakan pada tiap-tiap kamar pasien. Hal ini dimaksudkan agar pasien atau keluarganya yang mampu membaca tidak perlu bersusah payah mencari al-Qur'an. Hal ini juga dimaksudkan untuk memberi dorongan kepada pasien agar selalu mengingat kepada Allah SWT. ketika dalam kesulitan dan kesusahan Sarana inilah yang menjadi media dakwah dan ciri dari Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Mardiyah bagian pemasaran RS Roemani Muhammadiyah Semarang, 16 Agustus 2016, Pukul 09.15

## 4.2 Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik Responden

### 4.2.1 Deskripsi data penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Kuesioner tersebut diberikan kepada responden yang merupakan pasien atau keluarga pasien rawat inap di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. *Survey* dengan kuesioner dilakukan mulai tanggal 3 Oktober s/d 17 Oktober 2016 di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang dengan mengambil 92 responden. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *simple random sampling* (sampel acak) di mana peneliti mengambil anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, yaitu sampel diambil secara acak sesuai keadaan ekonomi pasien yang bermacam-macam. Karena jumlah sampel yang didapat sebanyak 92 sampel, dengan demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS versi 19 sampel dapat terpenuhi.

### 4.2.2 Karakteristik Responden

#### 1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Jenis kelamin Responden**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	48	52.2	52.2	52.2
Wanita	44	47.8	47.8	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah 2016

Berdasarkan keterangan pada table 4.3 di atas, maka dapat diketahui tentang jenis kelamin pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang yang diambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pria, yaitu sebanyak 48

anggota, sedangkan sisanya adalah wanita sebanyak 44 anggota. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang yang diambil sebagai responden adalah Pria.

## 2. Usia

Adapun data mengenai usia responden pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Usia Responden**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid > 50 Tah	5	5.4	5.4	5.4
23-30 Ta	30	32.6	32.6	38.0
31-40 Ta	20	21.7	21.7	59.8
41-50 Ta	17	18.5	18.5	78.3
8-22 Tah	20	21.7	21.7	100.0
Total	92	100.0	100.0	

*Sumber : Data Primer yang diolah 2016*

Berdasarkan keterangan pada table 4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar usia pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden berusia 23-30 tahun sebanyak 30 pasien, responden berusia 31-40 tahun sebanyak 20 pasien, responden berusia 8-22 tahun sebanyak 20 pasien, responden berusia 41-50 tahun sebanyak 17 pasien, dan responden berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 5 pasien.

## 3. Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

**Pekerjaan Responden**

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid Pg Swast	25	27.2	27.2	27.2
Pljr/Mhs	9	9.8	9.8	37.0
PNS/TNI/	4	4.3	4.3	41.3
Ptni/Nly	9	9.8	9.8	51.1
Wiraswas	45	48.9	48.9	100.0
Total	92	100.0	100.0	

*Sumber : Data Primer yang diolah 2016*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar pekerjaan pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 45 pasien, responden dengan pekerjaan pegawai swasta sebanyak 25 pasien, responden dengan pekerjaan petani/nelayan sebanyak 9 pasien, responden sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 9 pasien, dan responden dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 4 pasien.

4. Pendapatan

Adapun data mengenai pendapatan responden pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Pendapatan Responden**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 Juta	13	14.1	14.1	14.1
> 2 Juta	70	76.1	76.1	90.2
1-2 Juta	9	9.8	9.8	100.0
Total	92	100.0	100.0	

*Sumber : Data Primer yang diolah 2016*

Berdasarkan keterangan pada table 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar pendapatan pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden dengan pendapatan lebih dari 2 juta sebanyak 70 pasien, responden dengan pendapatan kurang dari 1 juta sebanyak 13 pasien, dan responden dengan pendapatan 1- 2 juta sebanyak 9 pasien.

5. Sumber biaya

Adapun data mengenai sumber biaya responden pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Sumber biaya Responden**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kantor	4	4.3	4.3	4.3
Keluarga	56	60.9	60.9	65.2
Sendiri	32	34.8	34.8	100.0
Total	92	100.0	100.0	

*Sumber : Data Primer yang diolah 2016*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar sumber biaya pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden dengan sumber biaya dari keluarga sebanyak

56 pasien, responden dengan sumber biaya sendiri sebanyak 32 pasien, dan responden dengan sumber biaya dari kantor sebanyak 4 pasien.

6. Jumlah kunjungan berobat

Adapun data kunjungan berobat responden pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**

**Kunjungan berobat Responden**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid > 3 Kali	5	5.4	5.4	5.4
1 Kali	30	32.6	32.6	38.0
2 Kali	27	29.3	29.3	67.4
3 Kali	30	32.6	32.6	100.0
Total	92	100.0	100.0	

*Sumber : Data Primer yang diolah 2016*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.8 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar kunjungan berobat pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden dengan kunjungan berobat 3 kali sebanyak 30 pasien, responden dengan kunjungan berobat 1 kali sebanyak 30 pasien, responden dengan kunjungan berobat 2 kali sebanyak 27 pasien, dan responden dengan kunjungan berobat > 3 kali sebanyak 5 pasien.

7. Pengguna BPJS

Adapun data mengenai pengguna BPJS responden pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

**Pengguna BPJS Responden**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bpjs	53	57.6	57.6	57.6
Lainnya	39	42.4	42.4	100.0



### Pengguna BPJS Responden

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bpjs	53	57.6	57.6	57.6
Lainnya	39	42.4	42.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	

*Sumber : Data Primer yang diolah 2016*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.9 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar pengguna BPJS pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden sebagai pengguna BPJS sebanyak 53 pasien, dan responden sebagai pengguna lainnya sebanyak 39 pasien.

#### 8. Rujukan awal

Adapun data mengenai rujukan awal responden pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10**

### Rujukan awal Responden

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Dokter	47	51.1	51.1	51.1
Keluarga	13	14.1	14.1	65.2
Sendiri	8	8.7	8.7	73.9
Teman	24	26.1	26.1	100.0
Total	92	100.0	100.0	

*Sumber : Data Primer yang diolah 2016*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.10 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar rujukan awal pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden dengan rujukan awal dari dokter sebanyak 47

pasien, responden dengan rujukan awal dari teman sebanyak 24 pasien, responden dengan rujukan awal dari keluarga sebanyak 13 pasien, dan responden dengan rujukan awal atas dasar kemauan sendiri sebanyak 8 pasien.

### 4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini Bauran Pemasaran terdiri dari Variabel Produk, Harga, Lokasi, Promosi, dan Pelayanan sebagai variabel bebas (independen) dan Keputusan Pasien sebagai variabel terikat (dependen). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil angket yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini:

**Tabel 4.11**  
**Hasil skor kuisioner regresi**

Variabel	Item pernyataan	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Produk X1	Pernyataan 1	31	33,7	38	41,3	18	19,6	5	5,4	0	0
	Pernyataan 2	39	42,4	40	43,5	13	14,1	0	0	0	0
	Pernyataan 3	50	54,3	42	45,7	0	0	0	0	0	0
	Pernyataan 4	56	60,9	36	39,1	0	0	0	0	0	0
Harga X2	Pernyataan 5	41	44,6	43	46,7	5	5,4	3	3,3	0	0
	Pernyataan 6	54	58,7	38	41,3	0	0	0	0	0	0
	Pernyataan 7	56	60,9	36	39,1	0	0	0	0	0	0
	Pernyataan 8	46	50	46	50	0	0	0	0	0	0
Lokasi X3	Pernyataan 9	68	73,9	24	26,1	0	0	0	0	0	0
	Pernyataan 10	26	28,3	52	56,5	11	12	3	3,2	0	0
	Pernyataan 11	1	1,1	42	45,6	23	25	26	28,3	0	0
	Pernyataan 12	69	75	23	25	0	0	0	0	0	0
	Pernyataan 13	71	77,2	20	21,7	1	1,1	0	0	0	0
Promosi	Pernyataan 14	40	43,5	52	56,5	0	0	0	0	0	0

X4	Pernyataan 15	56	60,9	35	38	1	1,1	0	0	0	0
	Pernyataan 16	47	51,1	43	46,7	2	2,2	0	0	0	0
	Pernyataan 17	50	54,3	15	16,3	26	28,3	1	1,1	0	0
Pelayanan	Pernyataan 18	56	60,9	35	38	1	1,1	0	0	0	0
X5	Pernyataan 19	45	48,9	37	40,2	8	8,7	2	2,2	0	0
	Pernyataan 20	56	60,9	36	39,1	0	0	0	0	0	0
	Pernyataan 21	62	67,4	30	32,6	0	0	0	0	0	0
	Pernyataan 22	45	48,9	42	45,7	5	5,4	0	0	0	0
Keputusan Pasien Y	Pernyataan 23	35	38	57	62	0	0	0	0	0	0
	Pernyataan 24	41	44,6	51	55,4	0	0	0	0	0	0
	Pernyataan 25	44	47,8	24	26,1	2	2,2	22	24	0	0
	Pernyataan 26	56	60,9	36	39,1	0	0	0	0	0	0
	Pernyataan 27	36	39,1	55	59,8	1	1,1	0	0	0	0
	Pernyataan 28	37	40,2	31	33,7	24	26,1	0	0	0	0
	Pernyataan 29	65	70,7	25	27,1	2	2,2	0	0	0	0

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

#### 4.2.3.1 Produk (*product*)

Data pada tabel di atas menunjukkan untuk variabel produk (*product*) yang diwakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 1, 41,3% responden menyatakan setuju bahwa RS Roemani Muhammadiyah merupakan RS Islam ternama di kota Semarang, 33,7% responden menyatakan sangat setuju, 19,6% responden ragu-ragu dan 5,4% tidak setuju. Pernyataan 2, 43,5% responden menyatakan setuju bahwa dokter RS Roemani mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat, 42,4% responden menyatakan sangat setuju dan sisanya 14,1% menyatakan ragu-ragu. Pernyataan 3, 54,3% responden menyatakan sangat setuju bahwa RS Roemani memiliki dokter spesialis yang lengkap sesuai kebutuhan pasien dan 45,7% responden menyatakan setuju. Pernyataan 4, 60,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa RS Roemani memberikan layanan kerohanian untuk pasien dan 39,1 % menyatakan setuju.

#### 4.2.3.2 Harga (*price*)

Data pada tabel di atas menunjukkan untuk variabel harga (*price*) yang diwakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 5, 46,7% responden menyatakan setuju bahwa RS Roemani memberi potongan harga pada saat HUT RS, 44,6% responden menyatakan sangat setuju, 5,4% responden menyatakan ragu-ragu dan sisanya 3,3% menyatakan tidak setuju. Pernyataan 6, 58,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa tarif RS Roemani sebanding dengan pelayanan yang diberikan dan 41,3% responden menyatakan setuju. Pernyataan 7, 60,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa tarif RS Roemani sesuai dengan kemampuan pasien dan 39,1% responden menyatakan setuju. Pernyataan 8, 50% responden menyatakan sangat setuju bahwa RS Roemani melayani pembayaran melalui debit/kredit dan 50% responden menyatakan setuju.

#### 4.2.3.3 Lokasi (*place*)

Data pada tabel di atas menunjukkan untuk variabel lokasi (*place*) yang diwakili oleh 5 item pernyataan. Pernyataan 9, 73,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa lokasi RS Roemani berada di pusat kota dan 26,1% responden menyatakan setuju. Pernyataan 10, 56,5% responden menyatakan setuju bahwa lokasi RS Roemani dapat dijangkau oleh transportasi umum, 28,3% responden menyatakan sangat setuju, 12% menyatakan ragu-ragu dan sisanya 3,2% menyatakan tidak setuju. Pernyataan 11, 45,6% responden menyatakan setuju bahwa parkir kendaraan di RS Roemani luas sehingga memudahkan keluarga untuk parkir, 28,3% responden menyatakan tidak setuju, 25% responden menyatakan ragu-ragu dan sisanya 1,1% responden menyatakan sangat setuju. Pernyataan 12, 75% responden menyatakan sangat setuju bahwa kondisi lingkungan di RS Roemani aman dan 25% responden menyatakan setuju. Pernyataan 13, 77,2% responden menyatakan sangat setuju bahwa kondisi lingkungan di RS Roemani bersih, 21,7% responden menyatakan setuju dan sisanya 1,1% responden menyatakan ragu-ragu.

#### 4.2.3.4 Promosi (*promotion*)

Data pada tabel di atas menunjukkan untuk variabel promosi (*promotion*) yang di wakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 14, 56,5% responden menyatakan setuju bahwa RS Roemani memasang papan reklame di berbagai titik jalan dan 43,5% responden menyatakan sangat setuju. Pernyataan 15, 60,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas di bagian informasi mempromosikan dengan jelas pelayanan di RS Roemani kepada pasien, 38% responden menyatakan setuju dan sisanya 1,1% responden menyatakan ragu-ragu. Pernyataan 16, 51,1% reponden menyatakan sangat setuju bahwa RS Roemani mengadakan pengobatan gratis sebagai kegiatan promosi, 46,7% responden menyatakan setuju dan sisanya 2,2% responden menyatakan ragu-ragu. Pernyataan 17, 54,3% responden menyatakan sangat setuju bahwa RS Roemani menerbitkan majalah terkait event rutin di RS, 28,3% responden menyatakan ragu-ragu, 16,3% responden menyatakan setuju dan sisanya 1,1% responden menyatakan tidak setuju.

#### 4.2.3.5 Pelayanan (*service*)

Data pada tabel di atas menunjukkan untuk variabel pelayanan (*service*) yang di wakili oleh 5 ittem pernyataan. Pernyataan 18, 60,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas RS Roemani melayani secara tanggap dan cekatan, 38% responden menyatakan setuju dan sisanya 1,1% responden menyatakan ragu-ragu. Pernyataan 19, 48,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa dokter RS Roemani menangani pasien secara teliti dan totalitas, 40,2% responden menyatakan setuju, 8,7% responden menyatakan ragu-ragu dan sisanya 2,2% responden menyatakan tidak setuju. Pernyataan 20, 60,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas RS Roemani selalu bersikap ramah kepada pasien dan 39,1% responden menyatakan setuju. Pernyataan 21, 67,4% responden menyatakan sangat setuju bahwa dokter RS Roemani selalu bersikap ramah kepada pasien dan 32,6% responden menyatakan setuju. Peryataan 22, 48,9% responden menyatakan bahwa sikap perawat RS Roemani dalam memeriksa pasien menunjukkan ketulusan, 45,7% responden menyatakan setuju dan sisanya 5,4% responden menyatakan ragu-ragu.

#### 4.2.3.6 Keputusan Pasien

Data pada tabel di atas menunjukkan untuk variabel keputusan pasien yang di wakili oleh 7 item pernyataan. Pernyataan 23, 62% responden menyatakan setuju bahwa responden memilih RS Roemani sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pasien dan 38% responden menyatakan sangat setuju. Pernyataan 24, 55,4% responden menyatakan setuju bahwa responden memilih RS Roemani sesuai kepercayaan atau agama yang dianut dan 44,6% responden menyatakan sangat setuju. Pernyataan 25, 47,8% responden menyatakan sangat setuju bahwa responden mencari informasi tentang RS sesuai gaya hidup pasien, 26,1% responden menyatakan setuju, 23,9% responden menyatakan tidak setuju dan sisanya 2,2% responden menyatakan ragu-ragu. Pernyataan 26, 60,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa melakukan perawatan di RS Roemani secara ulang karena merasa puas dengan pelayanannya dan 39,1% menyatakan setuju. Pernyataan 27, 59,8% responden menyatakan setuju bahwa pemilihan perawatan di RS Roemani merupakan dorongan dari sejumlah keluarga, 39,1% responden menyatakan sangat setuju dan sisanya 1,1% responden menyatakan ragu-ragu. Pernyataan 28, 40,2% responden menyatakan sangat setuju bahwa pemilihan perawatan di RS Roemani merupakan dorongan dari kelompok jama'ah yang diikuti pasien, 33,7% responden menyatakan setuju dan sinya 26,1% responden menyatakan tidak setuju. Pernyataan 29,70,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa pemilihan RS Roemani berdasarkan tingkat golongan kelas sosial pasien, 27,2% responden menyatakan setuju dan 2,2% responden menyatakan ragu-ragu.

#### **4.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

##### **4.2.4.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor atau butir pertanyaan dengan skor konstruk atau variabel. Hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan *r hitung* dengan *r tabel* untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah konstruk. Apabila *r hitung* untuk *r* tiap butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item Total Correlation*

lebih besar dari *r tabel* dan nilai *r* positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

Pengujian ini dilakukan apakah kuesioner yang ada dapat mengungkapkan data-data yang ada pada variabel-variabel penelitian secara tepat. Hasil dari pengujian validitas kuesioner dapat diketahui sejauh mana data yang terkumpul sesuai dengan variabel-variabel penelitian.

Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan *r* hitung untuk degree of freedom ( $df = n-2$ ). Dalam hal ini *n* adalah jumlah sampel dan *k* adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini, besarnya *df* dapat dihitung  $92-2$  atau  $df = 90$  dengan  $\alpha = 5\%$ , didapat *r tabel* 0,205 apabila *r* hitung lebih besar ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ) dan nilai *r* positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan sebaliknya apabila ( $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ ) maka, pertanyaan tersebut tidak valid. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item	Corrected item total Correlation ( <i>r hitung</i> )	<i>r tabel</i>	Keterangan
Produk X1	Q1	0,727317	0,205	Valid
	Q2	0,583356	0,205	Valid
	Q3	0,770733	0,205	Valid
	Q4	0,739986	0,205	Valid
Harga X2	Q5	0,268927	0,205	Valid
	Q6	0,290931	0,205	Valid
	Q7	0,326374	0,205	Valid
	Q8	0,385803	0,205	Valid
Lokasi X3	Q9	0,728309	0,205	Valid
	Q10	0,656879	0,205	Valid
	Q11	0,415448	0,205	Valid

	Q12	0,801343	0,205	Valid
	Q13	0,772603	0,205	Valid
Promosi X4	Q14	0,255493	0,205	Valid
	Q15	0,279604	0,205	Valid
	Q16	0,248221	0,205	Valid
	Q17	0,218564	0,205	Valid
Pelayanan X5	Q18	0,501334	0,205	Valid
	Q19	0,410138	0,205	Valid
	Q20	0,579167	0,205	Valid
	Q21	0,522287	0,205	Valid
	Q22	0,490098	0,205	Valid
Keputusan Pasien Y	Q23	0,633018	0,205	Valid
	Q24	0,461472	0,205	Valid
	Q25	0,282776	0,205	Valid
	Q26	0,498457	0,205	Valid
	Q27	0,379598	0,205	Valid
	Q28	0,2758	0,205	Valid
	Q29	0,472397	0,205	Valid

Sumber data : output SPSS yang diolah, 2016

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai pada kolom *corrected item-total correlation* untuk masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dan positif dibanding r tabel untuk  $(df) = 92-2= 90$  dan alpha 0,05 dengan uji dua sisi didapat r tabel sebesar 0,205, maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari keenam variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_4, Y$  dan adalah valid.

#### 4.2.4.2 Uji Reliabilitas

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
Produk X1	Pernyataan 1	0.871	Reliabel
	Pernyataan 2	0.867	Reliabel
	Pernyataan 3	0.866	Reliabel



	Pernyataan 4	0.867	Reliabel
Harga X2	Pernyataan 5	0.879	Reliabel
	Pernyataan 6	0.877	Reliabel
	Pernyataan 7	0.877	Reliabel
	Pernyataan 8	0.876	Reliabel
Lokasi X3	Pernyataan 9	0.867	Reliabel
	Pernyataan 10	0.869	Reliabel
	Pernyataan 11	0.877	Reliabel
	Pernyataan 12	0.864	Reliabel
	Pernyataan 13	0.865	Reliabel
Promosi X4	Pernyataan 14	0.878	Reliabel
	Pernyataan 15	0.878	Reliabel
	Pernyataan 16	0.878	Reliabel
	Pernyataan 17	0.881	Reliabel
Pelayanan X5	Pernyataan 18	0.874	Reliabel
	Pernyataan 19	0.876	Reliabel
	Pernyataan 20	0.872	Reliabel
	Pernyataan 21	0.873	Reliabel
	Pernyataan 22	0.874	Reliabel
Keputusan Pasien Y	Pernyataan 23	0.871	Reliabel
	Pernyataan 24	0.874	Reliabel
	Pernyataan 25	0.885	Reliabel
	Pernyataan 26	0.874	Reliabel
	Pernyataan 27	0.876	Reliabel
	Pernyataan 28	0.885	Reliabel
	Pernyataan 29	0.874	Reliabel

*Sumber: Output SPSS yang diolah,2016*

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui masing-masing item pernyataan memiliki Cronbach Alpha  $> 0,60$  . maka variabel independen (produk, harga, lokasi, promosi, pelayanan) dan variabel dependen (keputusan pasien) dapat dikatakan reliabel.

## 4.2.5 Uji Asumsi Klasik

### 4.2.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Dengan kriteria pengujian :

$H_0$  diterima apabila nilai signifikansi  $< 0,05$

$H_a$  diterima apabila nilai signifikansi  $> 0,05$

**Tabel 4.14**

### Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81540953
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.045
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		.539
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		<b>.933</b>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2016*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (Asymp Sig 2-tailed) adalah 0,933 ( $0,933 > 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa distribusi data diatas menunjukkan distribusi normal.

### 4.2.5.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik tidak

terjadi korelasi diantara variabel independen. Berdasarkan kriteria pengujian:

$H_0$  diterima apabila nilai tolerance  $< 0,1$  dan nilai VIF  $> 10$

$H_a$  diterima apabila nilai tolerance  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**  
**Coefficientsa**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Produk	<b>.451</b>	<b>2.217</b>
Harga	<b>.722</b>	<b>1.384</b>
Lokasi	<b>.425</b>	<b>2.352</b>
Promosi	<b>.804</b>	<b>1.243</b>
Pelayanan	<b>.532</b>	<b>1.881</b>

a. Dependent Variable: Keputusan

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2016*

Dari hasil pengujian multikolonieritas diketahui nilai tolerance lebih besar dari 0,1 yang berarti variabel independen (Produk, Harga, Lokasi, Promosi, Pelayanan) tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen yang nilainya 95%. Hasil perhitungan VIF untuk variabel Produk, Harga, Lokasi, Promosi, Pelayanan lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam regresi.

#### 4.2.5.3 Uji Autokorelasi

Autokorelasi dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.725 <sup>a</sup>	.525	.498	1.86744	1.852

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Promosi, Harga, Produk , Lokasi

b. Dependent Variable: Keputusan

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2016*

Nilai DW sebesar 1,852 nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikan 5%, jumlah sampel 92 (n) dan jumlah variabel independen 5 (K=5), maka dalam tabel DW akan didapat  $D_L = 1,542$  dan  $D_U = 1,778$  dan  $4-D_U$  yaitu  $4-1,778 = 2,222$ . Berdasarkan tabel keputusan autokorelasi bisa diambil kesimpulan bahwa nilai DW terletak antara batas atas  $D_U$  atau  $4-D_U$  maka tidak ada *autokorelasi* positif.

#### 4.2.5.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian. Berdasarkan kriteria pengujian :

$H_0$  diterima apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ .

$H_a$  diterima apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ .

Adapun hasil uji statistik Heteroskedastisitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.659	1.920		1.385	.170
Produk	.064	.056	.180	1.137	.259
Harga	-.086	.107	-.100	-.802	.425
Lokasi	-.037	.047	-.126	-.773	.441
Promosi	.047	.085	.065	.551	.583
Pelayanan	-.034	.069	-.071	-.484	.629

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2016*

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) dari masing-masing variabel yaitu variabel produk, harga, lokasi, promosi, dan pelayanan  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala Heteroskedastisitas dalam regresi.

#### **4.2.6 Pengujian Hipotesis**

##### **4.2.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda**

Untuk menentukan persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini maka dapat diketahui dengan melihat hasil uji statistik dibawah ini:

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Regresi**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.610	3.515		<b>3.872</b>	<b>.000</b>
Produk	.225	.103	.241	<b>2.179</b>	<b>.032</b>
Harga	.410	.196	.182	<b>2.087</b>	<b>.040</b>
Lokasi	.233	.087	.307	<b>2.692</b>	<b>.009</b>
Promosi	-.326	.155	-.174	<b>-2.097</b>	<b>.039</b>
Pelayanan	.273	.127	.219	<b>2.153</b>	<b>.034</b>

a. Dependent Variable: Keputusan

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2016*

Berdasarkan pada tabel 4.18 maka persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = 13,610 + 0,225X_1 + 0,410X_2 + 0,233X_3 - 0,326X_4 + 0,273X_5$$

Dari persamaan diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Nilai Konstan sebesar 13,610. Artinya jika variabel produk, harga, lokasi, promosi dan pelayanan tidak dimasukkan dalam penelitian, maka tingkat keputusan pasien berobat masih meningkat sebesar 13,610%. Hal ini dikarenakan ada pengaruh dari variabel lain selain produk, harga, lokasi promosi dan pelayanan.
- b) Koefisien regresi pada variabel produk ( $X_1$ ) sebesar 0,225 adalah positif. Artinya bila terjadi peningkatan produk di RS Roemani Muhammadiyah Semarang, maka keputusan pasien berobat akan bertambah 0,225% dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.
- c) Koefisien regresi pada variabel harga ( $X_2$ ) sebesar 0,410 adalah positif. Artinya bila terjadi peningkatan strategi harga di RS

Roemani Muhammadiyah Semarang, maka keputusan pasien berobat akan bertambah 0,410% dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.

- d) Koefisien regresi pada variabel lokasi ( $X_3$ ) sebesar 0,233 adalah positif. Artinya bila terjadi peningkatan lokasi di RS Roemani Muhammadiyah Semarang, maka keputusan pasien berobat akan bertambah 0,233% dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.
- e) Koefisien regresi pada variabel promosi ( $X_4$ ) sebesar -0,326 adalah negatif. Artinya bila terjadi peningkatan promosi di RS Roemani Muhammadiyah Semarang, maka keputusan pasien berobat akan berkurang sebesar 0,326% dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.
- f) Koefisien regresi pada variabel pelayanan ( $X_5$ ) sebesar 0,273 adalah positif. Artinya bila terjadi peningkatan pelayanan di RS Roemani Muhammadiyah Semarang, maka keputusan pasien berobat akan bertambah 0,273% dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.

#### 4.2.6.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Adapun hasil uji t adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
<b>Model</b>	<b>Unstandardized Coefficients</b>		<b>Standardized Coefficients</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>		
1 (Constant)	13.610	3.515		<b>3.872</b>	<b>.000</b>

Produk	.225	.103	.241	<b>2.179</b>	<b>.032</b>
Harga	.410	.196	.182	<b>2.087</b>	<b>.040</b>
Lokasi	.233	.087	.307	<b>2.692</b>	<b>.009</b>
Promosi	-.326	.155	-.174	-	<b>.039</b>
				<b>2.097</b>	
Pelayanan	.273	.127	.219	<b>2.153</b>	<b>.034</b>
a. Dependent Variable: Keputusan					

Uji parsial ini memiliki tujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual antara variabel independen (produk, harga, lokasi, promosi, pelayanan) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (keputusan pasien). Diketahui bahwa t tabel untuk  $df = N - k$  yaitu  $92 - 6$  dengan signifikansi 5% adalah 1,987. Hasil t test ini dijelaskan pada tabel di atas :

1. Hipotesis 1 berbunyi : Produk (*product*) berpengaruh positif terhadap keputusan pasien berobat di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari produk adalah 2,179 sedangkan nilai tabel adalah 1,987 dengan nilai sig  $0,032 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan peneliti diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel produk ( $X_1$ ) terhadap variabel keputusan pasien (Y). Atau dengan kata lain H1 diterima.

2. Hipotesis 2 berbunyi : Harga (*price*) berpengaruh positif terhadap keputusan pasien berobat di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari harga adalah 2,087 sedangkan nilai tabel adalah 1,987 dengan nilai sig  $0,040 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari



pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan peneliti diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel harga ( $X_2$ ) terhadap variabel keputusan pasien (Y). Atau dengan kata lain H2 diterima.

3. Hipotesis 3 berbunyi : Lokasi (*place*) berpengaruh positif terhadap keputusan pasien berobat di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari lokasi adalah 2,692 sedangkan nilai tabel adalah 1,987 dengan nilai sig  $0,009 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan peneliti diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel harga ( $X_3$ ) terhadap variabel keputusan pasien (Y). Atau dengan kata lain H3 diterima.

4. Hipotesis 4 berbunyi : Promosi (*promotion*) berpengaruh positif terhadap keputusan pasien berobat di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari promosi adalah -2,097 sedangkan nilai tabel adalah 1,987 dengan nilai sig  $0,039 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan peneliti diterima. Artinya, terdapat pengaruh negatif signifikan antara variabel promosi ( $X_4$ ) terhadap variabel keputusan pasien (Y). Atau dengan kata lain H4 diterima. Nilai t negatif menunjukkan bahwa  $X_4$  mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan promosi memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap keputusan pasien.

5. Hipotesis 5 berbunyi : Pelayanan (*service*) berpengaruh positif terhadap keputusan pasien berobat di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari pelayanan adalah 2,153 sedangkan nilai tabel adalah 1,987 dengan nilai sig  $0,034 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis

yang diajukan peneliti diterima. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara variabel pelayanan ( $X_5$ ) terhadap variabel keputusan pasien ( $Y$ ). Atau dengan kata lain  $H_5$  diterima.

#### 4.2.6.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (produk, harga, lokasi, promosi, pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan pasien) dengan melihat *R square*. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.20**  
**Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.725 <sup>a</sup>	.525	.498	1.86744	1.852

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Promosi, Harga, Produk, Lokasi

b. Dependent Variable: Keputusan

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2016*

Hasil analisis data pada variabel loyalitas terlihat bahwa :

$$R^2 = 0.525$$

$$KD = 0,525 \times 100\%$$

$$= 52,5\%.$$

Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu produk, harga, lokasi, promosi, pelayanan hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 52,5%, sisanya 47,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian.

#### 4.2.7 Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen (produk, harga, lokasi, promosi, pelayanan) dan variabel dependen (keputusan pasien) dapat di jelaskan sebagai berikut :

Dari hasil analisis regresi linier berganda, koefisien regresi pada variabel produk ( $X_1$ ) sebesar 0,225. Artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1 % pada produk, maka keputusan pasien berobat akan meningkat sebesar 0,225 %. Sedangkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,179 dengan tingkat signifikansi 0,032. karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,179 > 1,987$  dan nilai signifikansinya  $0,032 < 0,05$  maka dapat disimpulkan variabel produk ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pasien berobat (Y). Hal ini tidak sejalan dengan  $H_0$ , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara produk dengan keputusan pasien berobat. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$ , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara produk dengan keputusan pasien berobat di RS Roemani Muhammadiyah Semarang.

Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab sangat setuju terhadap indikator produk yang menyatakan RS Roemani Muhammadiyah Semarang memberikan layanan kerohanian untuk pasien dan RS Roemani Muhammadiyah Semarang memiliki dokter spesialis yang lengkap sesuai kebutuhan pasien

Koefisien regresi pada variabel harga ( $X_2$ ) sebesar 0,410. Artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1 % pada harga, maka keputusan pasien berobat akan meningkat sebesar 0,410 %. Sedangkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,087 dengan tingkat signifikansi 0,040. karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,087 > 1,987$  dan nilai signifikansinya  $0,040 < 0,05$  maka dapat disimpulkan variabel harga ( $X_2$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pasien berobat (Y). Hal ini tidak sejalan dengan  $H_0$ , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara harga dengan keputusan pasien berobat. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_2$ , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara harga dengan keputusan pasien berobat di RS Roemani Muhammadiyah Semarang.

Hal ini dapat di buktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab sangat setuju terhadap indikator harga yang menyatakan

tarif atau harga RS Roemani sesuai dengan kemampuan pasien dan harga atau tarif RS Roemani sebanding dengan pelayanan yang diberikan.

Koefisien regresi pada variabel lokasi ( $X_3$ ) sebesar 0,233. Artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1 % pada harga, maka keputusan pasien berobat akan meningkat sebesar 0,233 %. Sedangkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,692 dengan tingkat signifikansi 0,009. karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,692 > 1,987$  dan nilai signifikansinya  $0,009 < 0,05$  maka dapat disimpulkan variabel lokasi ( $X_3$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pasien berobat (Y). Hal ini tidak sejalan dengan  $H_0$ , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara lokasi dengan keputusan pasien berobat. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_3$ , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara lokasi dengan keputusan pasien berobat di RS Roemani Muhammadiyah Semarang.

Hal ini dapat di buktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab sangat setuju terhadap indikator lokasi yang menyatakan lokasi RS Roemani strategis berada di pusat kota semarang dan kondisi lingkungan di RS Roemani Muhammadiyah Semarang bersih.

Koefisien regresi pada variabel promosi ( $X_4$ ) sebesar -0,326. Artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1 % pada harga, maka keputusan pasien berobat akan menurun sebesar 0,326 %. Sedangkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,097 dengan tingkat signifikansi 0,039. karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,097 > 1,987$  dan nilai signifikansinya  $0,039 < 0,05$  maka dapat disimpulkan variabel promosi ( $X_4$ ) berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan pasien berobat (Y). Hal ini tidak sejalan dengan  $H_0$ , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara promosi dengan keputusan pasien berobat. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_4$ , Nilai t negatif menunjukkan bahwa  $X_4$  mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan promosi memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap keputusan pasien berobat di RS Roemani Muhammadiyah Semarang.

Hal ini dapat di buktikan berdasarkan hasil penelitian dari Elfitri Santi (2005) yang menyatakan bahwa promosi penjualan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian jamu An-nisa Kapsul di kota padang. hal ini berarti, promosi penjualan tidak menentukan konsumen dalam memutuskan untuk membeli jamu An-nisaa Herbal. Begitu juga promosi

Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang yang menunjukkan hasil negatif dikarenakan kurangnya pendekatan promosi terhadap pasien Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

Koefisien regresi pada variabel pelayanan ( $X_5$ ) sebesar 0,273. Artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1 % pada pelayanan, maka keputusan pasien berobat akan meningkat sebesar 0,273 %. Sedangkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,153 dengan tingkat signifikansi 0,034. karena t hitung > t tabel yaitu  $2,153 > 1,987$  dan nilai signifikansinya  $0,034 < 0,05$  maka dapat disimpulkan variabel pelayanan ( $X_5$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pasien berobat (Y). Hal ini tidak sejalan dengan  $H_0$ , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara pelayanan dengan keputusan pasien berobat. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_5$ , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara pelayanan dengan keputusan pasien berobat di RS Roemani Muhammadiyah Semarang.

Hal ini dapat di buktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab sangat setuju terhadap indikator pelayanan yang menyatakan dokter RS Roemani selalu bersikap ramah kepada pasien, ini berarti sesuai dengan teori Muhammad Syakir Syula bahwa seseorang pekerja muslim diharuskan untuk berperilaku dalam pekerjaan mereka sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan Sunnah. Sopan santun adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku sebagai bentuk pelayanan.