



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH BEROBAT
PADA RUMAS SAKIT UMUM BHAYANGKARA
KOTA BOGOR**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen

MUHAMAD ANWAR

211100008

**PROGRAM STUDY MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SATYANEGARA INDONESIA
JAKARTA 2023**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Nama : Muhamad Anwar
NIM : 211100008
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH BEROBAT PADA RUMAH SAKIT UMUM KOTA BOGOR**

Telah disetujui dan diterima untuk memenuhi Sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen.

Jakarta, 23 Februari 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. Subagiyo ,SE.,MM)

(Dr. Noviarti ,SE.,MM)

Program Pascasarjana

Program pascasarjana

Program Pascasarjana

Direktur

Ketua Program Study

(Dr. Meifida Ilyas,SE.,M.si,AK.,CA.,CSRS.,CSRA)

(Dr. Noviarti , SE , MM)

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

TANDA PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Muhamad Anwar
NIM : 211100008
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH BEROBAT PADA RUMAH SAKIT UMUM BHAYANGKARA KOTA BOGOR**

PANITIA UJIAN

Tanggal : 23 Februari 2023
Ketua : Dr. Yosi Stefhani ,SE., MM (.....)
Anggota : Dr. Subagio , SE., MM (.....)
Anggota : Dr. Noviarti , SE., MM (.....)

Telah disetujui dan diterima untuk memenuhi Sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen .

Jakarta , 23 Februari 2023

Program Pascasarjana
Direktur

(Dr. Meifida Ilyas , SE., M.si.,Ak., CA.,CSRS.,CSRA)

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH BEROBAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM BHAYANGKARA
KOTA BOGOR**

OLEH

MUHAMAD ANWAR

NIM : 211100008

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah disetujui dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Jakarta , 23 Februari 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. Subagiyo , SE.,MM)

(Dr. Noviarti , SE.,MM)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PEMBUATAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Anwar

Alamat : Jl. Letkol Atang Sendjaya Kp. Baru RT. 02 RW. 03
Desa Bantarsari Kecamatan Rancabungur
Kabupaten Bogor

Program Study : Magister Manajemen Universitas Satya Negara
Indonesia

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya dan dengan sebenar -
benarnya bahwa saya telah membuat tesis ini sebagai persyaratan tugas akhir
untuk memperoleh gelar Magister manajemen dengan judul **Pengaruh Kualitas
Pelayanan Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pasien Memilih Berobat
Pada Rumah sakit Umum Bhayangkara Kota Bogor** .

Demikian Surat Pernyataan Keaslian Pembuatan Tesis ini saya buat dengan
sebenar - benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima
kasih.

Jakarta , 23 Februari 2023

Penulis

Muhamad Anwar

ABSTRACT

This thesis was written by Muhamad Anwar on research in the month of January to April 2022, with the title “ **The Influence of Service Quality, Price and Facilities on the Patient's Decision to Choose Treatment at Bhayangkara General Hospital, Bogor City** “.

This study aims to produce information in the form of a more in-depth explanation of the Influence Analysis of Service Quality, Price and Facilities on the Patient's Decision to Choose Treatment at Bhayangkara General Hospital, Bogor City.

The method used in this research is descriptive and verification with a population and sample of 95 respondents, data processing using the SPSS Version 25 application.

The result of the regression equation is $Y = 0.848 + 0.509X_1 + 0.072X_2 + 0.121X_3$. This means that if there is no improvement in service quality, price and facilities, then the patient's decision is worth 0.848 units, and if the service quality, price and facilities are improved by 1 unit, it will affect the patient's decision by 0.509, 0.072 and 0.121 units, so that the value of IDecisions of the patient in this study is $0.848 + 0.509 + 0.072 + 0.121 = 1.550$ units.

The results of the F test show that the calculated F value is $173.867 > F$ table is 2.70 with a significant level of $0.00 < 0.05$. This proves that there is a significant influence between the variables of service quality, price and facilities on patient decisions or simultaneously (together) between the variables of service quality, price and facilities have a significant effect on patient decisions, so that H_0 is rejected and H_4 is accepted.

From the results of the t test, the t value for service quality (X_1) is obtained, namely the t value is greater than t table ($13.459 > 1.98638$) and the significant level is below 0.05, which is 0.000. As for the price variable (X_2), the t count is smaller than t table ($1.646 < 1.98638$) and the significant level is above 0.5, which is 0.103. As for the facility variable (X_3), the t count value is greater than t table ($2.741 > 1.98638$), which means that the Quality of Service variable partially has a significant relationship with Patient Decisions, the Price variable partially has no significant relationship with Patient Decisions and Facility variables partially have significant relationship with patient decisions.

Keywords: Service Quality, Price, Facilities, Patient Decisions.

ABSTRAK

Tesis ini ditulis oleh Muhamad Anwar pada penelitian bulan Januari hingga April 2022., dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pasien Memilih Berobat Pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara Kota Bogor** “.

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan informasi berupa penjelasan yang lebih mendalam tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pasien Memilih Berobat Pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara Kota Bogor.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif dan verifikatif dengan populasi dan sampel yang berjumlah 95 orang responden, pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 25.

Hasil persamaan regresi yaitu $Y = 0,848 + 0,509X^1 + 0,072X^2 + 0,121X^3$. Artinya jika tidak ada perbaikan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas, maka keputusan pasien nilainya 0,848 satuan, dan jika kualitas pelayanan, harga dan fasilitas diperbaiki 1 satuan, maka akan berpengaruh terhadap keputusan pasien sebesar 0,509, 0,072 dan 0,121 satuan, sehingga nilai Keputusan Pasien dalam penelitian ini adalah $0,848 + 0,509 + 0,072 + 0,121 = 1,550$ satuan.

Dari hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $173,867 > F$ tabel sebesar 2,70 dengan tingkat signifikan $0,00 < 0,05$. Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap keputusan pasien atau secara simultan (bersama-sama) antara variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien, sehingga H_0 ditolak dan H_4 diterima.

Dari hasil uji t diperoleh nilai t hitung untuk kualitas pelayanan (X_1) yaitu nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($13,459 > 1,98638$) dan nilai taraf signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000. Sedangkan untuk variabel harga (X_2) yaitu nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($1,646 < 1,98638$) dan nilai taraf signifikan diatas 0,5 yaitu 0,103. Sedangkan untuk variabel fasilitas (X_3) yaitu nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,741 > 1,98638$), yang artinya variabel Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki hubungan signifikan dengan Keputusan Pasien, variabel Harga secara parsial tidak memiliki hubungan signifikan dengan Keputusan Pasien dan variabel Fasilitas secara parsial memiliki hubungan signifikan dengan Keputusan Pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Keputusan Pasien.

KATA PENGANTAR

Tidak ada kata yang paling pantas yang harus peneliti ucapkan selain kata Alhamdulillah. Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa , Alhamdulillah atas rahmat dan nikmat yang telah dikaruniakan-Nya , akhirnya peneliti dapat menyelesaikan tesis penelitian ini yang merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh peneliti untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Satya Negara Indonesia sesuai dengan tenggang waktu yang telah ditentukan .

Pada penulisan tesis penelitian ini peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan tesis ini tidak terlepas dari bimbingan , dukungan , bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini ijinkan peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Meifida Ilyas, SE., M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CSRA selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta .
2. Ibu Dr. Noviarti ,SE., MM selaku ketua program Study Program Pascasarjana Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta dan juga selaku dosen pembimbing II yang sudah memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi dalam penyusunan tesis ini .
3. Bapak Dr. Subagio ,SE., MM selaku dosen pembimbing I yang sudah memberikan bimbingan dan arahan juga revisi - revisi pada setiap tahapan dalam penyelesaian tesis ini .
4. Ibu Dr. Yosi Stefhani ,SE., MM selaku ketua team penguji yang sudah membantu memberikan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini .

5. Ibu Herly sekretariat pascasarjana Universitas Satya Negara Indonesia yang selalu mengingatkan pada peneliti yang berkenaan dengan hal – hal yang harus dipenuhi dalam penyelesaian tesisi ini .
6. Rekan – rekan sekampus baik yang seangkatan maupun yang sudah lebih dulu menyelesaikan jenjang Pendidikan S2 nya yang sudah memberikan refrensi juga motivasi kepada peneliti dalam penyelesaian tesisi ini .
7. Rekan – rekan team di perpustakaan Universitas Satya Negara Indonesia yang sudah membantu memberikan bantuan berupa informasi – informasi dan refrensi yang berkenaan dengan perbaikan dalam penyelesaian tesisi ini .
8. Pihak Rumah Sakit Umum Bhayangkara kota Bogor mulai dari pimpinan beserta staff jajarannya yang sudah memberikan ijin kepada peneliti dalam penyelesaian tesisi ini .
9. Bapak Muhamad Idris ,SE., MM rekan peneliti yang banyak membantu peneliti dalam penyelesaian tesisi ini .
10. Ibu Ida Rosidah istri tercinta yang tiada hentinya dalam memberikan support dan motivasi pada peneliti dalam penyelesaian tesisi ini .
11. Ananda Lutfiatunnisa Sapitri Putri tercinta yang juga tidak pernah Lelah memberikan support dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan tesisi ini.
12. Semua Pihak yang namanya tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu dalam penyelesaian tesisi ini ,semoga apa - apa yang telah mereka berikan kepada peneliti dapat menjadikan suatu amal kebajikan dan hanya Tuhanlah yang akan memberi balasan atas semuanya .

Adapun penelitian yang berjudul “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH BEROBAT PADA RUMAH SAKIT UMUM BHAYANGKARA KOTA BOGOR”, bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan ,harga dan pasilitas terhadap keputusan pasien memilih berobat pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara kota Bogor.

Dalam penulisan tesis penelitian ini ,peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikannya dengan sebaik mungkin , akan tetapi peneliti juga menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak sekali kekurangannya, dan masih sangat jauh dari kata sempurna . Oleh karena itu ,peneliti sangat berharap adanya masukan dan saran khususnya dari pembaca untuk memperbaiki kekurangan – kekurangan yang ada pada penulisan tesis ini.

Akhir kata ,peneliti berharap semoga tesis penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak lainnya untuk dijadikan refrensi . Terima kasih .

Jakarta , 23 Februari 2023

Muhamad Anwar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
TANDA PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PEMBUATAN TESIS	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	13
1.4 Identifikasi Masalah.....	14
1.5 Tujuan penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	15
1.7 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II.....	18
TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2. Harga.....	28
2.1.3. Fasilitas.....	38

2.1.4. Keputusan pembelian.....	46
2.2. Penelitian Terdahulu /yang relevan.....	54
2.3. Kerangka Pemikiran.....	56
2.4. Hipotesis.....	57
BAB III.....	59
METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	59
3.2. Jenis Data	59
1. Data Kualitatif	59
2. Data Kuantitatif	59
3.3. Sumber Data.....	59
1. Data Primer.....	59
2. Data Sekunder.....	60
3.4. Populasi dan Sampel	60
1. Populasi	60
2. Sampel	60
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6. Instrumen Variabel.....	62
1. Variabel Keputusan Pembelian (Variabel Y).....	62
2. Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X ₁).....	67
3. Instrumen Harga (Variabel X ₂).....	72
4. Instrumen Fasilitas (X ₃).....	77
3.7. Teknik Analisis Data.....	85
3.8. Hipotesis Statistik.....	89
BAB IV	91
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	91
4.1. Deskripsi Data	91
4.1.1. Deskripsi data penelitian.....	91

4.2	Frekuensi identitas reponden.....	95
4.3	Hasil Pengujian	98
4.3.1.	Uji Instrumen.....	98
4.3.2	Uji Data.....	100
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik	101
4.3.4.	Uji Metode.....	104
4.3.5.	Uji Hipotesis	107
4.3.	Pembahasan.....	109
BAB V	112
PENUTUP	112
5.1	Kesimpulan.....	112
5.2	Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Data jumlah Pasien Tahun 2015 - 2020	5
Gambar 2. 1 Tahap – Tahap Proses Keputusan Pembelian	49
Gambar 2. 2 Keputusan Pembelian.....	51
Gambar 2. 3 Kerangka berpikir	57



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data jumlah Pasien Tahun 2015 - 2020	4
Tabel 1. 2 Research Gap Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .6	
Tabel 1. 3 Research Gap Pengaruh Harga Terhadap keputusan pembelian	9
Tabel 1. 4 Research Gap pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	54
Tabel 3. 1 Pemberian Skor untuk jawaban kuesioner	62
Tabel 3. 2 Instrumen Keputusan pembelian(memilih Rs)	64
Tabel 3. 3 Instrumen Kualitas Pelayanan	68
Tabel 3. 4 Instrumen Harga	73
Tabel 3. 5 Instrumen Fasilitas.....	78
Tabel 3. 6 Definisi Operasional Variabel	81
Tabel 4. 1 Resume Persepsi Responden.....	91
Tabel 4. 2 Resume Persepsi Responden.....	92
Tabel 4. 3 Resume Persepsi Responden.....	93
Tabel 4. 4 Resume Persepsi Responden.....	94
Tabel 4. 5 Jenis kelamin responden	95
Tabel 4. 6 Usia	96
Tabel 4. 7 Pendidikan	97
Tabel 4. 8 Pekerjaan	97
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	99
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	100
Tabel 4. 11 Uji Normalitas	100
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	101
Tabel 4. 13 Uji Glejser Heteroskedastisitas	102
Tabel 4. 14 Durbin Watson.....	103
Tabel 4. 15 Koefisien Korelasi	104
Tabel 4. 16 Koefisien korelasi simultan.....	105
Tabel 4. 17 Koefisien determinasi	106
Tabel 4. 18 Persamaan regresi	106
Tabel 4. 19 Hasil Uji T	107
Tabel 4. 20 Hasil Uji F	109

Dafta Lampiran

Lampiran 1 : Lampiran Kuesioner

Lampiran 2 : Lampiran Output perhitungan SPSS Versi 25

Lampiran 3 : Daftar Riwayat Hidup

