

---

**PENGARUH ORANG (*PEOPLE*), BUKTI FISIK (*PHYSICAL EVIDENCE*)  
DAN PELAYANAN (*PROCESS*) TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN  
UNTUK MELAHIRKAN DI RUANG BERSALIN RUMAH SAKIT  
RAJAWALI CITRA**

**Mukti Murtini<sup>1)</sup>, Wahyu Febri Eka Susanti<sup>2)</sup>**

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta

<sup>2</sup>Universitas Palangka Raya

mukti.murtini@stibsa.ac.id<sup>1</sup>, wahyu.fes@gmail.com<sup>2</sup>

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*) dan pelayanan (*process*) terhadap keputusan pasien. Sampel penelitian ini menggunakan 100 responden yang berasal dari pasien yang pernah melakukan persalinan di Ruang Bersalin Rumah Sakit Rajawali Citra. Jenis penelitian kuantitatif menggunakan metode observasi serta survei lapangan dengan menentukan beberapa variabel dari objek yang diteliti kemudian membuat instrumen pengukuran. Metode analisis data yang digunakan diuji melalui *software* SPSS versi 20.0. Hasil penelitian pada pengujian hipotesis secara parsial menyatakan: (1) Variabel orang secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien sebesar 7,8%. (2) Variabel bukti fisik secara parsial tidak mempengaruhi signifikan terhadap keputusan pasien sebesar 66,4%. (3) Variabel pelayanan secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan pasien sebesar 0%. Sedangkan hasil pengujian secara simultan Uji F dapat disimpulkan bahwa variabel orang, bukti fisik dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien untuk melahirkan di Rumah Sakit Rajawali Citra. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  didapatkan sebesar 15,2% keputusan pasien dipengaruhi oleh ketiga variabel independen yaitu orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*) dan pelayanan (*process*). Sedangkan sisanya sebesar 84,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diketahui.

**Kata Kunci :** Bukti Fisik; Keputusan Pasien; Orang; Pelayanan; Rumah Sakit Rajawali Citra

**ABSTRACT**

*This study means to decide the impact of people, physical evidence, and process on patient decisions. The sample of this study used 100 respondents who came from patients who had given birth in the delivery room at Rajawali Citra Hospital. This type of quantitative research uses observation methods and field surveys by determining several variables from the object under study and then making measurement instruments. The data analysis method used was tested using SPSS software version 20.0. The results of the research on partial hypothesis testing stated: (1) The person variable partially did not significantly influence patient decisions by 7.8%. (2) The physical evidence variable partially does not significantly influence the patient's decision by 66.4%. (3) The process variable partially has a significant influence on the patient's decision by 0%. While the results of the simultaneous testing of the F test can be concluded that the variables of people, physical evidence, and processes have a significant effect on the patient's decision to give*

---

*birth at Rajawali Citra Hospital. The coefficient of determination  $R^2$  is obtained by 15.2%, patient decisions are influenced by the three independent variables, namely people, physical evidence, and process. While the remaining 84.8% is influenced by unknown variables.*

**Keywords:** *Physical Evidence; Patient Decision; Person; Process; Rajawali Citra Hospital*

---

## PENDAHULUAN

Kesehatan yang prima menjadi salah satu kebutuhan pokok masyarakat dalam menunjang kelancaran aktivitas kehidupan. Pentingnya kesehatan membuat masyarakat baik sebagai makhluk individu maupun sebagai komunitas sosial berusaha untuk menjaga kesehatan. Selain usaha preventif yang dapat dilakukan secara mandiri tanpa melibatkan pihak lain, masyarakat akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan sebagai usaha kuratif jika mengalami gangguan kesehatan. Penyelenggara jasa pelayanan kesehatan salah satu diantaranya adalah rumah sakit. Rumah sakit bertugas melaksanakan upaya kesehatan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga derajat kesehatan yang optimal dapat terwujud.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia menyatakan bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes No.340/MENKES/Per/III/2010). Pada zaman dahulu, pengelolaan rumah sakit sebagaimana besar ditangani oleh pemerintah karena beberapa alasan, diantaranya penduduk belum banyak, dokter masih langka dan diperlukan investasi yang tidak sedikit untuk mendirikan sebuah rumah sakit. Seiring perkembangan waktu, populasi penduduk semakin banyak sehingga pemerintah tidak mampu lagi menangani pelayanan kesehatan masyarakat secara efektif. Oleh sebab itu, pemerintah mempermudah pihak swasta untuk mendirikan dan mengelola rumah sakit.

Munculnya banyak rumah sakit baik yang dikelola swasta, yayasan ataupun perorangan menjadi indikasi bahwa usaha pelayanan kesehatan ini banyak diminati. Bahkan dalam satu wilayah kecamatan, terkadang ada lebih dari satu rumah sakit. Hal ini membuat rumah sakit saling bersaing semaksimal mungkin untuk menarik pasien. Sehingga, rumah sakit dituntut memasarkan layanannya

dengan berbagai cara agar mampu mendapatkan pasien sebanyak-banyaknya. Untuk mencapai hal ini, kegiatan pemasaran sangat diperlukan sebagai strategi untuk bersaing dan mendukung perputaran perekonomian dan perkembangan rumah sakit itu sendiri.

Menurut Dika (2017), dalam menghadapi situasi ini, solusi terbaik adalah menyiapkan daya saing yang tinggi melalui kepemimpinan yang memicu pada perubahan manajemen profesional, peningkatan manajemen mutu, manajemen perubahan, pengembangan sumber daya manusia, sarana dan teknologi, peningkatan budaya organisasi, peningkatan kepuasan konsumen, pemasaran yang efektif dan peningkatan mekanisme serta kegiatan mengantisipasi, memantau dan menganalisis perubahan-perubahan lingkungan yang mempunyai dampak berupa ancaman atau peluang.

Dari berbagai alasan di atas, aktivitas pemasaran sangat diperlukan oleh rumah sakit agar menghasilkan keunggulan bersaing dan semua aktivitas dapat diarahkan untuk menciptakan nilai unggul bagi pelanggan. Konsep pemasaran yang dikenal luas dan telah banyak dikembangkan yakni bauran pemasaran, perangkat pemasaran yang meliputi produk, harga, promosi, dan distribusi yang digabungkan untuk menghasilkan respon yang diinginkan pasar (Amstrong dan Philip, 2012). Sedangkan pada perusahaan jasa ada tambahan orang, bukti fisik dan pelayanan. Dari sudut pandang pasien, bauran pemasaran merupakan jalan keluar bagi masalah pasien untuk mengetahui secara pasti biaya yang harus dikeluarkan, memperoleh pelayanan yang menyenangkan, nyaman dan komunikasi yang baik dari rumah sakit kepada pasien (Pasolong, 2013).

Hal tersebut menjadi pertimbangan pasien dalam mengambil keputusan. Keputusan adalah reaksi terhadap beberapa solusi alternatif yang dilakukan secara sadar dengan menganalisa kemungkinan-kemungkinan dari alternatif tersebut beserta konsekuensinya (Mariana, 2019). Hal tersebut menuntut perlunya rumah sakit mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pasien dalam pengambilan keputusan penggunaan jasa dengan bauran pemasaran (Kafa, 2013).

Rumah Sakit Rajawali Citra adalah rumah sakit umum tipe D, terletak di Desa Jambidan, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta dengan fasilitas yang cukup lengkap dan pelayanan yang memadai. Sebagai rumah sakit yang melayani

masyarakat di bidang kesehatan. Rumah Sakit Rajawali Citra melakukan berbagai hal untuk memperkenalkan rumah sakit kepada masyarakat, menginformasikan fasilitas dan kemampuan pelayanan yang dimiliki, membentuk dan membina citra rumah sakit melalui kepercayaan dan penghargaan masyarakat terhadap kemampuan rumah sakit dan memanfaatkan sumber daya secara optimal, agar memiliki daya saing dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Rumah sakit yang berdiri sejak tahun 2008 ini, memberikan berbagai pelayanan kesehatan kepada masyarakat, salah satu diantaranya adalah pelayanan persalinan yang ditangani oleh bagian Obstetri dan Ginekologi (Kebidanan dan Kandungan) atau yang biasa disingkat dengan *Obsgyn*.

Obsgyn adalah salah satu bagian yang menangani proses ibu hamil hingga pasca melahirkan dengan tiga sub bagian yaitu KIA (Klinik Ibu dan Anak) yang menangani ibu hamil, Ruang Bersalin yang menangani ibu melahirkan dan Rawat Inap pasca melahirkan. Bagian Obsgyn ini melayani pasien di wilayah Banguntapan dan sekitarnya yang mempercayakan proses kehamilannya hingga pasca melahirkan. Sub bagian Ruang Bersalin sebagai salah satu layanan unggulan di Rumah Sakit Rajawali Citra, sejak mulai beroperasi pada tahun 1997 (saat itu Rumah Sakit Rajawali Citra masih berupa Klinik) hingga saat ini tidak pernah sepi peminat. Banyaknya minat ibu hamil untuk melahirkan di Rumah Sakit Rajawali Citra ini tak lepas dari usaha pemasaran yang terus menerus dilakukan oleh pihak rumah sakit.

Berdasarkan Data Statistik Rumah Sakit Rajawali Citra pada tahun 2017-2021 tercatat antara 536 hingga 857 pasien Ruang Bersalin melahirkan di rumah sakit ini. Jumlah pasien rata-rata per tahun pada periode 2017 - 2021 sebesar 753,8 pasien per tahun dengan kenaikan dan penurunan yang tidak stabil di tiap bulan. Dari jumlah 753,8 per tahun, jika dirata-rata per hari, ada 2,06 pasien yang melahirkan di Ruang Bersalin Rumah Sakit Rajawali Citra. Dengan jumlah *bed gyn* sebanyak 3 *bed*, maka jumlah rata-rata pasien per hari tersebut telah mencukupi pemakaian *bed gyn* per hari. Pasien Rumah Sakit Rajawali Citra menjadi objek penelitian untuk mengetahui pengaruh variabel orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*) dan pelayanan (*process*) terhadap pengambilan keputusan pasien untuk melahirkan di Ruang Bersalin.

## **LANDASAN TEORI**

### **Orang (*People*)**

*People* adalah semua orang yang memainkan peranan dalam penyajian layanan yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen. Karena *people* atau partisipan adalah semua pelaku yang menikmati penawaran jasa, maka akan memberikan pengaruh terhadap persepsi pembeli. Keahlian orang (karyawan) dalam menjalankan kegiatan operasional rumah sakit merupakan elemen penting dalam produksi jasa dan penyelenggaraan pelayanan untuk memberikan nilai tambah agar lebih kompetitif bagi rumah sakit. Sehingga semakin banyak petugas rumah sakit yang handal, maka akan semakin banyak pasien yang memutuskan untuk memilih layanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Aisyah *et al.*, 2022).

### **Bukti Fisik (*Physical Evidence*)**

Bukti Fisik menurut Kotler (2009) yaitu bukti yang dimiliki oleh penyedia jasa yang ditujukan kepada konsumen sebagai usulan nilai tambah konsumen dan merupakan wujud nyata yang ditawarkan kepada pelanggan. Sebenarnya tidak ada atribut fisik untuk layanan, sehingga konsumen cenderung mengandalkan isyarat material. Bukti fisik adalah hal yang secara nyata turut andil dalam mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk dalam “Bukti Fisik” yaitu lingkungan fisik, dalam hal ini bangunan fisik, perlengkapan, perabotan/peralatan, warna, logo, dan barang-barang lainnya yang dipadukan dengan *service* yang diberikan seperti karcis, sampul, label dan lain sebagainya. Selain itu, termasuk di dalamnya adalah atmosfer rumah sakit yang menunjang penampilan seperti penampakan secara visual, tata ruang, aroma, suara, dan lain-lain (Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, 2022).

### **Pelayanan (*Process*)**

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Meesala dan Paul, 2018 bahwa pelayanan sebagai tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak

kepada pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan tak berwujud yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Lima dimensi pokok dalam kualitas jasa pelayanan yang terkenal dengan konsep “Servqual” diantaranya: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Emphaty* (empati) dan *Tangible* (berwujud).

### **Keputusan**

Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan diantara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses pengambilan keputusan akan menghasilkan satu pilihan final. Keputusan dibuat untuk mencapai tujuan tertentu dengan melalui suatu pelaksanaan atau tindakan (Mariana, 2019).

Konsumen yang memutuskan untuk melakukan pembelian suatu produk dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi: umur, jenis kelamin, pekerjaan, situasi ekonomi, agama, gaya hidup dan psikologi (motivasi, pengetahuan, keyakinan dan sikap, kepribadian dan persepsi). Sedangkan faktor eksternal meliputi: keluarga, kelompok acuan, peran dan status, budaya dan kelas sosial (Suwanto, 2015).

- a. Faktor Internal, meliputi: usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, psikologis dan agama (Suwanto, 2015)
- b. Faktor Eksternal, meliputi: keluarga, kelompok acuan, peran dan status, budaya, dan kelas sosial (Suwanto, 2015).

### **Rumah Sakit Rajawali Citra**

Menurut Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2021). Penyelenggaraan rumah sakit

telah ditentukan dan diatur oleh Peraturan Perundang-undangan Negara Republik Indonesia. Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan merupakan unit sosial ekonomi, harus mengutamakan tugas kemanusiaan dan mendahulukan fungsi sosialnya (Sungguh, 2014).

Rumah Sakit Rajawali Citra adalah rumah sakit umum (rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit), tipe D (terkait pelayanan, SDM, peralatan, bangunan dan pra-sarana yang terbatas, sesuai permenkes RI 56 tahun 2014) yang terletak di Jambidan, kecamatan Banguntapan, Bantul, Yogyakarta. Pemilik RSUD RC ini adalah sebuah badan hukum yang bernama Yayasan Rajawali Citra. Yayasan ini didirikan dengan Akta Notaris No. 16 tahun 1996 dengan Akta Perubahan No. 11, tanggal 13 september 2007.

Rumah Sakit Rajawali Citra berdiri sejak tanggal 20 Februari 2008 dengan izin 503/400/2008, berlokasi di Jalan Plered KM 2,5, Banjardadap, Potorono, Banguntapan, Bantul. Rumah sakit ini merupakan pengembangan dari Klinik dan Rumah Bersalin yang beroperasi sejak tanggal 9 September 1997. Tanggal 20 Februari 2008, izin penyelenggaraan Rumah Sakit Rajawali Citra didapatkan secara resmi, dan ini merupakan awal perjuangan Yayasan Rajawali Citra sebagai *Governing Body* yang mempunyai tanggung jawab lebih besar dari sebelumnya dalam ikut serta dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Bantul pada khususnya dan bangsa Indonesia pada umumnya. *Governing Body* rumah sakit adalah unit terorganisasi yang bertanggung jawab untuk menetapkan kebijakan dan objektif rumah sakit, menjaga penyelenggaraan asuhan pasien yang bermutu, dengan menyediakan perencanaan serta manajemen institusi (Kartikawati, 2021).

### **Ruang Bersalin**

Ruang Bersalin adalah suatu pelayanan yang melayani pertolongan persalinan serta perawatannya termasuk bayinya. Persalinan adalah proses membuka dan menipisnya serviks, dan janin turun ke dalam jalan lahir (Purba *et al.*, 2020). Berdasarkan hasil survei lapangan yang telah dilakukan, Ruang Bersalin di Rumah Sakit Rajawali Citra merupakan salah satu dari tiga bagian Obstetri dan

Ginekologi (Obsgyn) yang meliputi KIA (Klinik Ibu dan Anak), Ruang Bersalin dan Rawat Inap pasca persalinan. KIA melayani pasien anak-anak dan ibu hamil dari trimester pertama hingga menjelang melahirkan. Ruang Bersalin melakukan pelayanan pada saat pasien melahirkan. Dan Rawat Inap pasca melahirkan melayani pasien yang telah melahirkan hingga diperkenankan pulang.

Ruang Bersalin di Rumah Sakit Rajawali Citra telah memberikan pelayanan persalinan kepada masyarakat sejak sebelum rumah sakit ini berdiri (masih berbentuk Klinik Bersalin) di tahun 1997. Selama ini dalam melakukan pelayanan kebidanan selalu berpegang teguh pada Standar Prosedur Operasional yang telah ditetapkan. Sebagai salah satu dari berbagai pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Rajawali Citra, keberadaan Ruang Bersalin secara umum bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan asuhan kebidanan ibu dan bayi. Secara khusus bertujuan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan asuhan kebidanan profesional, efisien dan membahagiakan, sebagai acuan dasar pengembangan pelayanan asuhan kebidanan, sebagai acuan dasar pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan asuhan kebidanan dan sebagai panduan untuk menilai indikator mutu pelayanan.

## Penelitian Terdahulu

**Tabel 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Faisal Rakhman (2017)	Pengaruh People, Process Dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih STIBANKS Al Ma'soem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>People</i> (<math>X_1</math>)</li> <li>• <i>Process</i> (<math>X_2</math>)</li> <li>• <i>Physical Evidence</i> (<math>X_3</math>)</li> <li>• Keputusan Mahasiswa Memilih (<math>Y</math>)</li> </ul>	Hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai F sebesar 0,18 lebih besar dari tingkat signifikansi alpha sebesar 0,10, maka berarti <i>People</i> , <i>Process</i> dan <i>Physical Evidence</i> secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan mahasiswa
2.	Alda Jawahir (2020)	Pengaruh <i>People</i> , <i>Process</i> , dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Keputusan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>People</i> (<math>X_1</math>)</li> <li>• <i>Process</i> (<math>X_2</math>)</li> </ul>	Bahwa variabel <i>People</i> tidak berpengaruh positif

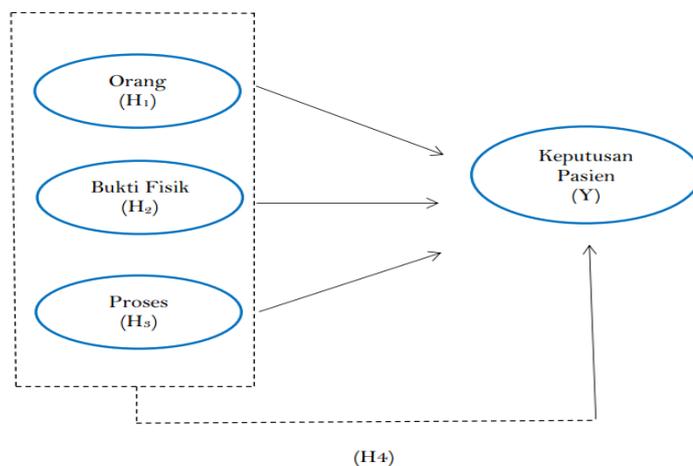
Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Physical Evidence</i> (<math>X_3</math>)</li> <li>• Keputusan Menjadi Nasabah (Y)</li> </ul>	<p>dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah, sedangkan variabel <i>Process</i> dan <i>Physical Evidence</i> Berpengaruh positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah</p>
----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : Data Sekunder Tahun 2017 dan 2020

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif menggunakan metode observasi serta survei lapangan (*field study research*) dengan menentukan beberapa variabel saja dari objek yang diteliti kemudian membuat instrumen pengukuran. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Rajawali Citra, Jalan Pleret No.KM 2.5, Banjardadap, Potorono, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan Agustus hingga Oktober 2022. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empirik, menguji dan menjelaskan pengaruh 3 (tiga) bauran pemasaran perusahaan jasa yaitu variabel orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*) dan pelayanan (*process*) terhadap keputusan pasien untuk melahirkan di Ruang Bersalin Rumah Sakit Rajawali Citra, sehingga objek penelitian ini adalah pasien di Ruang Bersalin dan karyawan Rumah Sakit Rajawali Citra sebagai penyalur dan penerima proses tiga bauran pemasaran. Sedangkan subjek penelitian adalah keputusan pasien ruang bersalin di Rumah Sakit Rajawali Citra.

Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 sampel. Adapun kriteria responden diantaranya pasien yang pernah melakukan persalinan di Ruang Bersalin Rumah Sakit Rajawali Citra baik persalinan pervaginam maupun persalinan dengan pembedahan caesar. Data dikumpulkan dengan teknik penyebaran kuesioner yang bersifat tertutup. Model diagram penelitian dapat digambarkan:



**Gambar 1.** Model Penelitian

Teknis analisis statistik pada penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan program aplikasi *Software* SPSS versi 20.0. Analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Simultan dan Analisis Regresi Parsial.

## PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

#### Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari 100 responden, semua responden merupakan pasien atau keluarga pasien Ruang Bersalin di Rumah Sakit Rajawali Citra yang digunakan sebagai alat untuk menganalisis dan memberikan gambaran terkait dengan variabel orang (*people*) ( $X_1$ ), bukti fisik (*physical evidence*) ( $X_2$ ) dan pelayanan (*process*) ( $X_3$ ) terhadap keputusan pasien (Y) dalam penelitian ini. Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 8 kategori sebagai berikut.

**Tabel 2** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (dalam tahun)	Frekuensi	Persen	Valid Persen	Kumulatif Persen
Dibawah 18	1	1	1	1
18 – 24	13	13	13	14
24 – 35	58	58	58	72
Diatas 35	28	28	28	100
Total	100	100	100	100

Sumber : Data Primer 2022

**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persen	Valid Persen	Kumulatif Persen
Siswi atau mahasiswi	1	1	1	1
Pegawai Negeri	1	1	1	2
Pegawai Swasta	31	31	31	33
Wiraswasta	20	20	20	53
Lain-lain	47	47	47	100
Total	100	100	100	100

Sumber : Data Primer 2022

**Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal**

Tempat Tinggal	Frekuensi	Persen	Valid Persen	Kumulatif Persen
Kel. Potorono	5	5	5	5
Kec. Banguntapan namun bukan Kel. Potorono	35	35	35	40
Kab. Bantul, namun bukan Kec. Banguntapan	57	57	57	97
DIY namun bukan Kab. Bantul	3	3	3	100
Total	100	100	100	100

Sumber : Data Primer 2022

**Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

Penghasilan	Frekuensi	Persen	Valid Persen	Kumulatif Persen
Kurang dari Rp. 2.000,000,-	49	49	49	49
Rp. 2.000,000,- - Rp. 5.000,000,-	43	43	43	92
> Rp. 5.000,000,- - Rp.10,000,000,-	6	6	6	98
Diatas Rp. 10,000,000,-	2	2	2	100
Total	100	100	100	100

Sumber : Data Primer 2022

**Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Biaya**

Sumber Biaya	Frekuensi	Persen	Valid Persen	Kumulatif Persen
Biaya sendiri	19	19	19	19
Dibiayai keluarga	4	4	4	23
Dibiayai kantor	13	13	13	46
Lain-lain	64	64	64	100
Total	100	100	100	100

Sumber : Data Primer 2022

**Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Asuransi BPJS**

Asuransi BPJS	Frekuensi	Persen	Valid Persen	Kumulatif Persen
Ya	83	83	83	83
Tidak	17	17	17	100
Total	100	100	100	100

Sumber : Data Primer 2022

**Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Rujukan Awal**

Rujukan awal	Frekuensi	Persen	Valid Persen	Kumulatif Persen
Inisiatif sendiri	56	56	56	56
Keluarga	8	8	8	64
Teman	1	1	1	65
Rekomendasi dokter	35	35	35	100
Total	100	100	100	100

Sumber : Data Primer 2022

**Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Melahirkan di RSSC**

Intensitas Melahirkan di RSRC	Frekuensi	Persen	Valid Persen	Kumulatif Persen
Pertama kali	75	75	75	75
Kedua kali	23	23	23	98
Ketiga kali	2	2	2	2
Total	100	100	100	100

Sumber : Data Primer 2022

Berdasarkan Tabel di atas menyatakan bahwa usia responden, paling banyak berusia 24 - 35 tahun (58%) dengan jumlah sebanyak 58 orang dari total 100 orang. Usia ini masih termasuk usia produktif bagi seorang wanita untuk melahirkan. Selanjutnya, jenis pekerjaan selain pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta dan siswa atau mahasiswi mencapai 47%. Berdasarkan daerah tempat tinggal di wilayah Kabupaten Bantul tanpa Kecamatan Banguntapan mencapai jumlah terbanyak yaitu 57 orang atau 57%. Untuk tingkat penghasilan terbanyak dari responden yakni kurang dari Rp. 2.000,000, Sebanyak 64% dari seluruh jumlah responden, memiliki sumber biaya untuk melakukan persalinan di Rumah Sakit Rajawali Citra, berasal dari selain biaya sendiri, dibiayai keluarga dan dibiayai kantor. Sehingga dapat diketahui bahwa responden pengguna asuransi BPJS lebih banyak yakni sebesar 83%. Selain itu, mengenai rujukan awal untuk melahirkan di Rumah Sakit Rajawali Citra terdapat jumlah responden terbanyak karena inisiatif sendiri serta berdasarkan intensitas melahirkan sebesar 75% dari total 100 responden yang diteliti, baru pertama kali melahirkan di Rumah Sakit Rajawali Citra.

## Uji Instrumen Penelitian

### Uji Validitas

Instrumen penelitian dapat dikatakan valid (akurat) apabila memiliki nilai  $r$ -hitung menunjukkan nilai lebih besar dari  $r$ -tabel. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa variabel orang (*people*) ( $X_1$ ), bukti fisik (*physical evidence*) ( $X_2$ ), pelayanan (*process*) ( $X_3$ ) dan keputusan pasien ( $Y$ ) dinyatakan valid sesuai dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ .

### Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas instrumen pada penelitian ini, menggunakan cara dengan membandingkan *cronbach's alpha* pada *output* SPSS versi 20,0 dengan *Rule of Thumb* dari kesepakatan umum koefisien alpha yaitu  $> 0,6$  (Ghozali, 2016).

**Tabel 10 Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Orang (X <sub>1</sub> )	0,881	Reliabel
Bukti Fisik (X <sub>2</sub> )	0,836	Reliabel
Proses (X <sub>3</sub> )	0,856	Reliabel
Keputusan Pasien (Y)	0,695	Reliabel

Sumber : Data Primer 2019

- Uji Reliabilitas Variabel Orang (*people*)  
 Nilai pada kolom *cronbach alpha* yang dihasilkan variabel orang adalah 0,881 Nilai tersebut lebih besar dari 0,6 atau (0,881 > 0,6) sehingga hasil uji reliabilitas pada variabel orang adalah reliabel.
- Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (*physical evidence*)  
 Nilai pada kolom *cronbach alpha* yang dihasilkan variabel bukti fisik adalah 0,836 Nilai tersebut lebih besar dari 0,6 atau (0,836 > 0,6) sehingga hasil uji reliabilitas pada variabel bukti fisik adalah reliabel.
- Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (*process*)  
 Nilai pada kolom *cronbach alpha* yang dihasilkan variabel pelayanan adalah 0,856. Nilai tersebut lebih besar dari 0,6 atau (0,856 > 0,6) sehingga hasil uji reliabilitas pada variabel pelayanan adalah reliabel.
- Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pasien  
 Nilai pada kolom *cronbach alpha* yang dihasilkan variabel keputusan adalah 0,695. Nilai tersebut lebih besar dari 0,6 atau (0,695 > 0,6) sehingga hasil uji reliabilitas pada variabel keputusan adalah reliabel.

Sehingga, berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa variabel orang (*people*) (X<sub>1</sub>), bukti fisik (*physical evidence*) (X<sub>2</sub>), pelayanan (*process*) (X<sub>3</sub>) dan keputusan pasien (Y) dikatakan reliabel. Karena diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* berdasarkan Tabel 10 dengan nilai tersebut semuanya lebih dari 0,6.

### Hasil Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini untuk menganalisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 20,0 dan diperoleh hasil seperti pada **Tabel 11** berikut.

**Tabel 11 Hasil Pengolahan Data Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	b	t Statistik	Sig.
(Constant)	11.334	2.972	0,004
Orang (X <sub>1</sub> )	-0,513	-1.783	0,078
Bukti Fisik (X <sub>2</sub> )	0,112	0,436	0,664
Pelayanan (X <sub>3</sub> )	0,998	3.640	0,000

Sumber : Data Primer 2022

Dari pengolahan data di atas, maka persamaan linier bergandanya adalah sebagai berikut:

$$Y = 11.334 - 0,513 X_1 + 0,112 X_2 + 0,998 X_3$$

Dari persamaan garis linier berganda di atas, dapat diuraikan bahwa :

1. Konstanta sebesar 11.334 dengan parameter positif, menyatakan bahwa jika ketiga variabel independen yaitu orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), pelayanan (*process*) dianggap konstan sama dengan nol, maka nilai keputusan pasien (Y) nilainya sebesar 11.334.
2. Nilai koefisien regresi variabel ( $X_1$ ) sebesar - 0,513 dengan parameter negatif, menyatakan bahwa apabila orang ( $X_1$ ) berubah atau naik satu satuan maka keputusan pasien akan turun sebesar 0,513 dengan asumsi variabel independen lainnya mempunyai nilai yang sama dengan nol.
3. Nilai koefisien regresi variabel ( $X_2$ ) sebesar 0,112 dengan parameter positif, menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan variabel bukti fisik maka akan meningkatkan keputusan pasien sebesar 0,112 tanpa terpengaruh faktor lain.
4. Nilai koefisien regresi variabel ( $X_3$ ) sebesar 0,998 dengan parameter positif. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa apabila pelayanan ( $X_3$ ) berubah atau naik satu satuan maka keputusan pasien akan naik sebesar 0,998 dengan asumsi variabel independen lainnya mempunyai nilai yang sama dengan nol.

### Pengujian Hipotesis

#### Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen untuk menyatakan menerima atau menolak hipotesis. Penelitian ini menggunakan nilai alpha sebesar 0,05.

Tabel 12 Hasil Uji t

Model	Sig.	Keterangan
Orang ( <i>people</i> )	0,078	Tidak berpengaruh signifikan
Bukti Fisik ( <i>physical evidence</i> )	0,664	Tidak berpengaruh signifikan
Pelayanan ( <i>process</i> )	0,000	Berpengaruh signifikan

Sumber : Data Primer 2022

Dari Tabel 12 dapat diketahui hasil uji t guna mengetahui pengaruh variabel orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), pelayanan (*process*) secara parsial terhadap keputusan pasien. Untuk variabel orang  $> 0,05$  yaitu sebesar 0,078, sehingga  $H_1$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel orang (*people*) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien. Sedangkan untuk variabel bukti fisik (*physical evidence*)  $> 0,05$  yaitu sebesar 0,664, sehingga  $H_2$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien. Selain itu, untuk variabel pelayanan (*process*)  $< 0,05$  yaitu sebesar 0,000, sehingga  $H_3$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (*process*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien ruang bersalin di Rumah Sakit Rajawali Citra.

### Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Penelitian ini menggunakan uji F untuk menghitung signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 13 Hasil Uji F**

Model		Sig.
1	<i>Regression</i>	0,000
	<i>Residual</i>	
	<i>Total</i>	

Sumber : Data Primer 2022

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20,0 maka nilai sig < alpha ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*) dan pelayanan (*process*) terhadap keputusan pasien ruang bersalin di Rumah Sakit Rajawali Citra.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 14 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi**

Model	<i>Adjusted R square</i>
1	0,152

Sumber : Data Primer 2022

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20,0, diperoleh nilai koefisien determinasi *R square* sebesar 0,152 Artinya bahwa sebesar 15,2% keputusan pasien dipengaruhi oleh variasi dari ketiga variabel independen yaitu orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*) dan pelayanan (*process*). Sedangkan sisanya sebesar 84,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diketahui.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu diantaranya variabel orang tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0.078. Hal ini menunjukkan bahwa orang tidak mempengaruhi keputusan pasien. Variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0.664. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik tidak mempengaruhi keputusan pasien. Variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan mempengaruhi keputusan pasien untuk melahirkan di Ruang Bersalin Rumah Sakit Rajawali Citra. Dari hasil pengolahan data Uji F menyatakan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Variabel orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*) dan pelayanan (*process*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien Ruang Bersalin di Rumah Sakit Rajawali Citra.

### ACKNOWLEDGMENTS

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua Yayasan Pura Kumala Bapak Drs. Purnama Andri Murdapa, S.E., M.M., Ketua STIB Kumala Nusa Bapak

Anung Pramudyo, S.E., M.M, Direktur Rumah Sakit Rajawali Citra, dr. Asri Priyani M, M.Ph. dan Kepala Bagian Obsgyn RS Rajawali Citra beserta seluruh staf serta semua pihak yang turut membantu penyelesaian jurnal ini. Semoga kedepannya bisa memberikan kebermanfaatn.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., Sari, M. I., & Hermawan, H. 2022. Pengaruh People, Process dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Badan Usaha Milik Desa Karya Mandiri Desa Balung Kulon. *Baswara: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 123-129.
- Amstrong, G., & Philip, K. 2012. *Dasar-dasar pemasaran Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benjamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Dika, K. 2017. Pengaruh Kompetensi, Pengembangan Sumber Daya Manusia, dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai RSUD Embung Fatimah Kota Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 5(1), 83-95.
- Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. 2022. *Pedoman - Pedoman Teknis Dibidang Bangunan dan Sarana Rumah Sakit*. [www.yankes.kemkes.go.id](http://www.yankes.kemkes.go.id)
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jawahir, A. 2020. *Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang*. Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang).
- Kafa, Rifqi. 2013. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Jasa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotagede*. Diakses pada 2013 dari e-journal.uin-suka.ac.id.
- Kartikawati, D. R. 2021. Tanggung Jawab Rumah Sakit terhadap Pemenuhan Hak Pasien pada Masa Pandemi COVID-19. *Indonesia Law Reform Journal*, 1(3), 318-335.
- Kementerian Kesehatan RI. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 340/Menkes/Per/III/2010, Tentang Klasifikasi Rumah sakit*.
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 56/Menkes/Per/IX/2014, Tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah sakit*.
- Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mariana, D. 2019. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan rawat inap dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 10(2), 145-162.
- Meesala, A., & Paul, J. 2018. Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269.
- Pasolong, H. 2013. *Teori administrasi publik, cetakan kelima, CV. Alfabeta, Bandung*.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2021. *Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Rumah Sakit*. Indonesia.
- Purba Handayani, D., Sitorus, S., Yuliani, M., Haslan, H., Nurmalita, S., Marlynda, H., Pulungan, W.P., Hutabarat, J., Anggraini Dewi, D., Venansius, P. and

- Agung, M. 2020. *Asuhan Kebidanan pada Persalinan*. Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Rakhman, F. 2018. Pengaruh People, Process dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih STIBANKS Al Ma'soem (Tahun Akademik 2017/2018). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 4(3), 10-22.
- Suwanto, N. A. 2015. *Pengaruh Brand Image dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pt. Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Ahmad Yani Bandung*. Doctoral dissertation, Universitas Widyatama.
- Sungguh. 2014. *Kode Etik Profesi Tentang Kesehatan Kedokteran, Psikologi, Kebidanan, Keperawatan, Apoteker dan Rumah Sakit*. Jakarta: Sinar Grafika.