

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas penyedia jasa kesehatan.¹ Hal ini menuntut penyedia jasa layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, dokter, atau mantri kesehatan yang membuka praktik mandiri untuk memberikan fasilitas dan proses pelayanan yang baik. Dengan demikian, pasien akan memilih penyedia jasa layanan kesehatan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan inginkan.

Sebagai sebuah profesi, dokter umum atau mantri kesehatan memberikan jasa kesehatan kepada pasien berdasarkan pada standar penanganan kesehatan yang berlaku. Penanganan kesehatan yang diberikan melalui penyedia jasa kesehatan dalam praktik mandiri dapat meningkatkan mutu kesehatan. Karena beban kerja yang tinggi di fasilitas penyedia jasa kesehatan seperti rumah sakit atau klinik, membuat dokter umum sering mengesampingkan sikap profesionalismenya. Maka dokter umum atau mantri kesehatan berinisiatif melakukan praktik mandiri. Dengan praktik

¹ Noni Defriani Kuswanti, *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat Di Rumah Sakit Haji Medan* (Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Sumatra Utara, Medan, 2012), 1.

mandiri, dokter umum atau mantri kesehatan dapat lebih independen dan dapat lebih menunjukkan sikap profesionalismenya.²

Pemasaran mempengaruhi konsumen dan menimbulkan tanggapan tertentu dari konsumen. Rangsangan untuk pembelian produk terdiri dari bauran pemasaran 4P untuk produk fisik dan 7P untuk produk jasa.³ Untuk menjual jasanya, para dokter umum atau mantri kesehatan yang membuka praktik mandiri tidak terlepas dari bauran pemasaran jasa. Menurut Zeithaml dan Bitner yang terdapat dalam Ratih Hurriyati, mengemukakan bahwa bauran pemasaran jasa terdiri dari 7P, yaitu produk (*product*), harga (*price*), lokasi (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*).⁴

Bauran pemasaran 4P pertama yaitu produk (*product*), harga (*price*), lokasi (*place*), promosi (*promotion*). Produk (*product*) adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.⁵ Harga (*price*) adalah dimana harga menentukan pendapatan dari suatu usaha/bisnis. Penentuan harga sangat signifikan di dalam penentuan nilai atau manfaat yang dapat diberikan kepada pelanggan dan memainkan peran dalam gambaran kualitas jasa.⁶

² <https://www.kompasiana.com/nadiraaisa/5ce6d5e56b07c552147f14cb/praktik-keperawatan-mandiri-salah-satu-wujud-profesionalisme-perawat>, diakses pada tanggal 21-07-2019 pukul 20.05

³ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2015), 71.

⁴ Ibid, 48.

⁵ Ibid, 50.

⁶ Ibid, 51-52.

Lokasi (*place*) adalah tempat pelayanan jasa.⁷ Promosi (*promotion*) adalah tujuannya untuk menginformasikan, mempengaruhi dan membujuk serta mengingatkan pelanggan sasaran tentang perusahaan dan bauran pemasarannya.⁸

Selanjutnya, bauran pemasaran 3P lainnya yaitu orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), proses (*process*). Orang (*people*) adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa.⁹ Bukti fisik (*physical evidence*) adalah suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.¹⁰ Proses (*process*) adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa.¹¹

Proses di rumah sakit atau klinik yang cenderung rumit, pasien yang sakit ringan berfikir berulang kali untuk berobat ke rumah sakit atau klinik. Pasien yang sakit ringan cenderung memilih berobat di dokter umum atau mantri kesehatan yang praktik mandiri karena prosesnya lebih simpel. Di sisi lain, anggapan masyarakat bahwa mantri kesehatan sama dengan dokter umum dimana harga yang lebih murah di mantri kesehatan, masyarakat cenderung lebih memilih berobat di mantri kesehatan.

⁷ Ibid, 55.

⁸ Ibid, 58.

⁹ Ibid, 62.

¹⁰ Ibid, 64.

¹¹ Ibid, 64.

Penyebab meningkatnya permintaan masyarakat terhadap mantri kesehatan untuk melakukan pengobatan adalah terbatasnya jumlah penyedia jasa kesehatan. Terbatasnya penyedia jasa kesehatan yaitu rumah sakit, klinik atau dokter terutama dokter umum. Masyarakat di pedesaan sering beranggapan bahwa mantri kesehatan mempunyai peran yang sama dengan dokter umum. Mantri kesehatan yang membuka praktik pribadi sangat diharapkan dapat mengganti posisi atau peran dokter umum.¹²

Kabupaten Kediri terdiri dari 26 kecamatan dan terbagi menjadi empat bagian dengan Monumen Simpang Lima Gumul sebagai pusatnya atau batas tengahnya. Kabupaten Kediri terbagi menjadi bagian utara, timur, barat, dan selatan. Berikut data jumlah rumah sakit/klinik dan dokter umum di kabupaten Kediri:

Tabel 1.1
Jumlah Rumah Sakit/Klinik dan Dokter Umum Sekabupaten Kediri

Wilayah	Jumlah Klinik/Rumah Sakit	Jumlah Dokter Umum
Kabupaten Kediri bagian Utara	6	25
Kabupaten Kediri bagian Timur	23	54
Kabupaten Kediri bagian Barat	7	35
Kabupaten Kediri bagian Selatan	14	51

Sumber: Data Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri Tahun 2018¹³

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa kabupaten Kediri bagian utara mempunyai jumlah rumah sakit/klinik dan dokter umum yang paling sedikit. Kabupaten Kediri bagian utara terdapat 6 klinik/rumah sakit dan 25

¹² best-dokter.com/bolehkah-perawat-berpraktik-mandiri/, diakses pada tanggal 16-08-2019 pukul 10.37.

¹³ www.dinkes.kedirikab.go.id/?hal=dppip&id=9, diakses pada tanggal 21-07-2019 pukul 19.27.

dokter umum. Sedangkan pada kabupaten Kediri bagian timur merupakan yang paling banyak jumlah rumah sakit/klinik dan dokter umumnya. Kabupaten Kediri bagian timur ada 23 klinik/rumah sakit dan 54 dokter umum. Peneliti memilih kabupaten Kediri bagian utara karena dengan jumlah rumah sakit/klinik dan dokter umum yang paling sedikit. Dengan jumlah rumah sakit/klinik serta dokter umum yang paling sedikit, kesempatan orang untuk berobat di mantri kesehatan akan lebih besar.

Di kabupaten Kediri bagian utara (Kunjang, Plemahan, Purwoasri, Papar, Pagu, Kayen Kidul), peneliti memilih beberapa wilayah saja yaitu wilayah kecamatan Kunjang, Plemahan, Purwoasri, Papar. Sebab di empat kecamatan tersebut hanya terdapat 3 klinik (KPRIPMP Surya Prima Husada, KPRIPMP Griya Medika, KPRIPMP Mugi Saras), 15 dokter umum dan 3 mantri kesehatan. Berikut data dokter umum dan mantri kesehatan yang praktik mandiri di kecamatan Kunjang, Plemahan, Purwoasri dan Papar

Tabel 1.2
Dokter Umum yang Mempunyai Praktik Mandiri di Rumah Kecamatan Kunjang, Plemahan, Purwoasri, dan Papar

Kecamatan	Jumlah Dokter Umum, Perawat atau Mantri Kesehatan yang Mempunyai Praktik Mandiri di Rumah
Kunjang	1. Dr. Durotun Nafisa 2. Dr. Soenariadi
Plemahan	1. Dr. Devi Retno Purnamawati 2. Dr. M. Zainal Abidin 3. Dr. Moh. Ali Mashar 4. Dr. Mety Apriliyawati 5. Dr. Raden Suwargo 6. Dr. Rayi Apriananda 7. Dr. Silvira Rosa Septo Pramuliya
Purwoasri	1. Dr. Musfiroh 2. Dr. Tri Handoyo

	3. Dr. Nanik Purbawati
Papar	1. Dr. Melany Pilatusalim 2. Dr. Margono 3. Dr. Shirley Astrid Furisto

Sumber: Data Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri 2018

Tabel 1.3
Mantri Kesehatan Kecamatan Kunjang, Plemahan, Purwoasri dan Papar

Kecamatan	Mantri Kesehatan
Kunjang	1. Suprianto, Amd.Kep.
Plemahan	-
Purwoasri	1. Jumarodin, Amd.Kep.
Papar	1. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.

Sumber: Data wawancara Ketua PPNI Kab.Kediri

Berdasarkan tabel 1.2 dan 1.3 dan diketahui bahwa di kecamatan Kunjang, Plemahan, Purwoasri, dan Papar terdapat 15 dokter umum yang mempunyai praktik mandiri, dan 3 mantri kesehatan.

Dari 15 dokter umum dan 3 mantri kesehatan yang mempunyai praktik mandiri di rumah, peneliti memilih yang rumah praktiknya berada di desa yang terdapat di perbatasan antar kecamatan. Alasan memilih daerah yang berada di desa yang terdapat di perbatasan antar kecamatan karena terdapat dokter umum dan mantri kesehatan yang saling bersaing. Dokter umum atau mantri kesehatan tersebut yaitu Dr. Soenariadi, Dr. Mety Apriliyawati, Dr. Rayi Apriananda, Dr. Tri Handoyo, Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi, dan Suprianto, Amd.Kep.

Dari empat dokter umum dan dua mantri kesehatan meskipun terdapat mantri kesehatan, tetapi mantri kesehatan tersebut mampu bersaing dengan

dokter umum. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan jumlah rata-rata pasien per buka praktik. Berikut ini data jumlah rata-rata pasien per buka praktiknya:

Tabel 1.4
Jumlah Rata-Rata Pasien per Buka Praktik

Dokter Umum/M	Jumlah Rata-Rata Pasien per Buka Praktik
Dr. Tri Handoyo	Antara 10-27 pasien per buka praktik
Dr. Mety Apriliawati	Antara 15-30 pasien per buka praktik
Dr. Soenariadi	Antara 20-30 pasien per buka praktik
Dr. Rayi Apriananda	Antara 10-25 pasien per buka praktik
H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.	Antara 20-40 pasien per buka praktik
Suprianto, Amd.Kep.	Antara 15-25 pasien per buka praktik

Sumber: Hasil Observasi di Dr. Tri Handoyo, Dr. Mety Apriliawati, dan H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi, Dr. Soenariadi, Dr. Rayi Apriliyawati, dan Suprianto, Amd.Kep.

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa Dr. Rayi Apriananda mempunyai jumlah rata-rata pasien paling sedikit per buka praktiknya sebanyak 10 sampai 25 pasien. Sedangkan H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi yang mempunyai rata-rata pasien yang terbanyak per buka praktik sebanyak 20 sampai 40 pasien.

Dari data jumlah rata-rata pasien per buka praktik dari 4 dokter umum dan dua mantri kesehatan menunjukkan bahwa dua mantri kesehatan tersebut mampu bersaing dengan empat dokter umum. Berikut data perbedaan kedua mantri kesehatan tersebut berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada bulan Maret 2019:

Tabel 1.5
Perbedaan Bauran Pemasaran 7P antara Suprianto, Amd.Kep. dan H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi

Rangsangan Bauran Pemasaran 7P	Suprianto, Amd.Kep	H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi
Produk	Pengobatan/pemeriksaan kesehatan umum beserta obat yang diberikan	Pengobatan/pemeriksaan kesehatan umum beserta obat yang diberikan
Harga	Rp 30.000,- (pasien datang ke tempat praktik) Rp 50.000,- (mantri kesehatan datang ke rumah pasien)	Rp 25.000,- (pasien datang ke tempat praktik)
Lokasi	Desa Kunjang Kecamatan Kunjang Kabupaten Kediri	Dusun Santren Desa Puhjajar Kecamatan Papar Kabupaten Kediri
Promosi	Dari mulut ke mulut	Dari mulut ke mulut
Orang/SDM	Seorang mantri kesehatan (Bapak Suprianto, Amd.Kep.)	Seorang mantri kesehatan (Bapak H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.)
Proses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani panggilan pemeriksaan ke rumah 2. Pasien periksa kesehatan datang ke tempat praktik (Tidak terdapat kartu nomor antrian) Pasien datang, selanjutnya menunggu giliran diperiksa. Setelah diperiksa, pasien diberi obat selanjutnya pasien langsung membayar ke mantri kesehatan, selesai 3. Buka pagi (pukul 06.00-08.00) Buka sore (pukul 16.00-selesai) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak melayani panggilan pemeriksaan ke rumah 2. Pasien periksa datang ke tempat praktik sendiri (Terdapat kartu nomor antrian) Pasien datang mengambil nomor antrian, selanjutnya menunggu giliran diperiksa. Setelah diperiksa, pasien diberi obat selanjutnya pasien langsung membayar ke mantri kesehatan, selesai 3. Buka pagi (pukul 06.00-selesai) Buka sore (pukul 16.00-selesai)
Bukti Fisik	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pemeriksaan b. Tempat parkir c. Ruang tunggu d. Televisi e. Kamar mandi f. Air mineral gelas 	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pemeriksaan b. Tempat parkir c. Ruang tunggu d. Televisi e. Kamar mandi f. Mushola g. Air mineral gelas

Sumber: Hasil Observasi di Suprianto, Amd.Kep. dan H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.

Dari tabel 1.5 di atas dapat diketahui perbedaan masing-masing mantri kesehatan. Dari segi proses, Suprianto, Amd.Kep. melayani pemeriksaan panggilan dimana mantri kesehatan datang ke rumah, sedangkan H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi tidak. Ketika pasien yang datang ke tempat praktik mantri kesehatan, harga di Suprianto, Amd.Kep adalah Rp 30.000,00. Sedangkan pada H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi adalah Rp 25.000,00. Dari segi bukti fisik perbedaan Suprianto, Amd.Kep dan H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi adalah di H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi terdapat mushola. Dari data-data di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di H.Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.

Peneliti melakukan observasi pada tanggal 13 dan 14 Maret 2019 mengenai alasan pasien memilih tempat berobat di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.6
Distribusi Alasan Pasien Memilih berobat di rumah praktik Bapak H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.

Rangsangan	Jumlah
Produk	8
Harga	12
Lokasi	2
Promosi	0
Orang	4
Proses	9
Bukti Fisik	0
Jumlah	35

Sumber: Hasil Observai di Bapak H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.

Dari tabel 1.6 dapat diketahui bahwa alasan terbanyak yang mempengaruhi pasien berobat di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi

adalah harga sebanyak 12, proses sebanyak 9, produk sebanyak 8, orang sebanyak 4, tempat sebanyak 2, serta promosi dan bukti fisik sebanyak 0. Berdasarkan data-data hasil observasi awal yang dilakukan yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Proses Terhadap Keputusan Pemilihan Balai Pengobatan (Studi pada Rumah Praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.)”**.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana harga berobat di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi?
2. Bagaimanana proses berobat di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi?
3. Bagaimana keputusan pemilihan balai pengobatan di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi?
4. Bagaimana pengaruh harga terhadap keputusan pemilihan balai pengobatan di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi?
5. Bagaimana pengaruh proses terhadap keputusan pemilihan balai pengobatan di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi?
6. Bagaimana pengaruh harga dan proses terhadap keputusan pemilihan balai pengobatan di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui harga berobat di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.
2. Untuk mengetahui proses berobat di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.
3. Untuk mengetahui keputusan pemilihan balai pengobatan di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pemilihan balai pengobatan di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.
5. Untuk mengetahui pengaruh proses terhadap keputusan pemilihan balai pengobatan di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.
6. Untuk mengetahui pengaruh harga dan proses terhadap keputusan pemilihan balai pengobatan di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Bagi Penulis, untuk menambah ilmu dan wawasan serta dapat menerapkan teori-teori dan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah ke dalam praktik sebenarnya yang terjadi pada suatu organisasi. Dimana praktik tersebut khususnya mengenai harga, proses, dan

keputusan pemilihan balai pengobatan yang dilaksanakan pada suatu organisasi.

- b. Bagi Akademik, dapat digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian lain yang berminat mengembangkan topik bahasan ini dan melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Secara Praktis

- a. Bagi H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi, dengan penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan yang berharga tentang harga dan proses yang dapat mempengaruhi konsumen. Dimana juga menjadi bahan pertimbangan dalam memahami sejauh mana pengaruh harga dan proses terhadap keputusan pemilihan balai pengobatan di rumah praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.
- b. Bagi orang lain, diharapkan sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan mengenai objek yang diteliti. Serta dapat digunakan untuk panduan peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.

E. TELAAH PUSTAKA

1. Yulinda Safrita Purwandini.¹⁴

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variable *place* (X_1), *price* (X_2) dan keputusan pedagang pasar (Y) termasuk dalam kategori cukup baik. Dari hasil uji korelasi ganda, *pearson correlation* sebesar 0,845

¹⁴ Yulinda Safrita Purwandini, skripsi: *Pengaruh Place dan Price Terhadap Keputusan Pedagang Pasar Memilih KSU BMT Rahmat Syariah Semen Kediri*, (Kediri: STAIN Kediri, 2017),viii.

pada variabel *place* hubungannya sangat kuat. *Pearson correlation* sebesar 0,706 hubungan pada variabel *price* terhadap keputusan pedagang pasar memilih KSU BMT Rahmat Syariah hubungan kuat.

Dari hasil uji hipotesis diperoleh nilai sig (0,000) < (0,05). Pada variabel *place* (X_1) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel} = 11,321 > 1,986$, sedangkan untuk variabel *price* (X_2) $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,688 > 1,986$. Maka H_0 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan Antara *place* dan *price* terhadap keputusan pedagang pasar memilih KSU BMT Rahmat Syariah.

Pada uji asumsi klasik semua data dinyatakan tidak ada penyimpangan. Uji regresi linier berganda diperoleh persamaan $Y = -3,168 + 0,593X_1 + 0,427X_2$. Koefisien determinasi yang didapat sebesar 78,8%. Artinya bahwa variasi variabel *place* dan *price* yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 78,8% variasi variabel keputusan pedagang pasar memilih KSU BMT Rahmat Syariah.

Terdapat persamaan dan perbedaan penelitian antara yang dilakukan Yulinda Safrita Purwandini dengan yang dilakukan peneliti. Persamaannya adalah pada salah satu variabel bebas sama-sama menggunakan variabel harga/*price* dan satu variabel terikat. Sedangkan perbedaannya adalah pada salah satu variabel bebas penulis menggunakan variabel proses dan penelitian yang dilakukan oleh Yulinda Safrita Purwandini menggunakan variabel tempat/*place*.

2. Detha Alfrian, Fajri Zainul Arifin, Wilopo.¹⁵

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel produk (X_1), harga (X_2), promosi (X_3), proses (X_4), orang (X_5), bukti fisik (X_6), lokasi (X_7) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung (Y). Nilai F_{hitung} sebesar 8,705 yang lebih besar dari F_{tabel} ($8,705 > 2,316$) dengan tingkat sig.F lebih kecil dari α (0,05). Nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,357. Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel-variabel bauran pemasaran jasa secara simultan memberikan kontribusi terhadap keputusan menabung adalah sebesar 35,7%. Sedangkan sisanya sebesar 64,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Variabel produk (X_1) adalah variabel yang berpengaruh dominan terhadap keputusan menabung (Y) yang ditunjukkan dengan koefisien beta tertinggi yaitu 0,274. Nilai t_{hitung} yang paling besar yaitu 2,493.

Terdapat persamaan dan perbedaan penelitian antara yang dilakukan Detha Alfrian, Fajri Zainul Arifin, Wilopo dengan yang dilakukan peneliti. Persamaannya adalah pada variabel bebas sama-sama menggunakan variabel harga/*price* dan proses, serta satu variabel terikat. Sedangkan perbedaannya adalah pada salah satu variabel bebas penulis menggunakan variabel proses dan penelitian yang dilakukan

¹⁵ Detha Alfrian, Fajri Zainul Arifin, Wilopo, *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Menabung (Survei Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Malang)*, (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 6 Nomor 2: Malang, 2013), 1.

oleh Detha Alfrian, Fajri Zainul Arifin, Wilopo menggunakan variabel tempat/lokasi, produk, promosi, bukti fisik, orang.

3. Maria Ulfah, Asih Tri Rachmi, Agung Yuniarinto.¹⁶

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bauran pemasaran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa rawat jalan di rumah sakit Bina Sehat Jember. R^2 sebesar 0,809. Kemampuan variabel independen produk (X_1), tarif/harga (X_2), tempat (X_3), promosi (X_4), orang (X_5), proses (X_6) dan bukti fisik (X_7) untuk menjelaskan variasi pada variabel dependen keputusan menggunakan jasa rawat jalan (Y) adalah sebesar 80,9%. Selebihnya, yaitu 19,1% dijelaskan oleh variabel bebas yang lain yang tidak diteliti.

Secara parsial variabel produk, tempat, promosi, orang dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa rawat jalan rumah sakit Bina Sehat. Sedangkan variabel tarif/harga dan proses tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa. Variabel bebas yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa rawat jalan (Y) yaitu produk (X_1) sebesar 29,94%. Sedangkan pengaruh berikutnya secara berurutan adalah bukti fisik (X_7) sebesar 18,77%, tempat (X_3) 14,76%, promosi (X_4) 12,10%, orang (X_5) 9,72%, proses (X_6) 3,94% dan tarif/harga (X_2) 0,55%.

¹⁶ Maria Ulfa, Asih Tri Rachmi, Agung Yuniarinto, *Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Rawat Jalan di Rumah Sakit Bina Sehat Jember*, (Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 11 Nomor 3: Malang, 2013), 385.

Terdapat persamaan dan perbedaan penelitian antara yang dilakukan Maria Ulfah, Asih Tri Rachmi, Agung Yuniarinto, dengan yang dilakukan peneliti. Persamaannya adalah pada variabel bebas sama-sama menggunakan variabel harga/*price* dan proses, serta satu variabel terikat. Sedangkan perbedaannya adalah pada salah satu variabel bebas penulis menggunakan variabel proses dan penelitian yang dilakukan oleh Maria Ulfah, Asih Tri Rachmi, Agung Yuniarinto menggunakan variabel tempat/lokasi, produk, promosi, bukti fisik, orang.

F. HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya.¹⁷ Hipotesis merupakan dugaan tentang kebenaran mengenai hubungan dua variabel atau lebih.¹⁸ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif (H_{a1}): “Ada Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pemilihan Balai Pengobatan Di Rumah Praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.”

Hipotesis Nol (H_{o1}): “Tidak Ada Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pemilihan Balai Pengobatan Di Rumah Praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.”

¹⁷ Riduwan, *Pengantar Statistika Sosial* (Bandung: Alfabeta, 2014), 138.

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995), 58.

2. Hipotesis Alternatif (H_{a2}): “Ada Pengaruh Proses Terhadap Keputusan Pemilihan Balai Pengobatan Di Rumah Praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.”

Hipotesis Nol (H_{o2}): “Tidak Ada Pengaruh Proses Terhadap Keputusan Pemilihan Balai Pengobatan Di Rumah Praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.”

3. Hipotesis Alternatif (H_{a3}): “Ada Pengaruh Harga dan Proses Terhadap Keputusan Pemilihan Balai Pengobatan Di Rumah Praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.”

Hipotesis Nol (H_{o3}): “Tidak Ada Pengaruh Harga dan Proses Terhadap Keputusan Pemilihan Balai Pengobatan Di Rumah Praktik H. Slamet Gunawan, Amd.Kep, S.Psi.”