



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN  
DENGAN KEPUTUSAN PASIEN POLIKLINIK KEBIDANAN  
DALAM PEMILIHAN TEMPAT BERSALIN  
DI RUMAH SAKIT BHAKTI YUDHA DEPOK  
TAHUN 2010**

**TESIS**

**SOFANA PELANGI  
NPM: 0906591606**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM STUDI KAJIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS INDONESIA  
DESEMBER 2010**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN  
DENGAN KEPUTUSAN PASIEN POLIKLINIK KEBIDANAN  
DALAM PEMILIHAN TEMPAT BERSALIN  
DI RUMAH SAKIT BHAKTI YUDHA DEPOK  
TAHUN 2010**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**

**Magister Administrasi Rumah Sakit**

**SOFANA PELANGI  
NPM: 0906591606**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM STUDI KAJIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS INDONESIA  
DESEMBER 2010**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Sofana Pelangi

NPM : 0906591606

Mahasiswa Program : Kajian Administrasi Rumah Sakit

Tahun Akademik : 2009-2011

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul :

“Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Keputusan Pasien Poliklinik Kebidanan Dalam Pemilihan Tempat Bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok Tahun 2010”.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 4 Januari 2011



(Sofana Pelangi)

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI MANUSKRIP

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Sofana Pelangi  
NPM : 0906591606  
Jenjang : S-2  
Program Studi : KARS  
Kelas : Khusus  
Kekhususan :  
Tahun Akademik : 2009 - 2010  
Judul Manuskrip : Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan  
Keputusan Pasien Poliklinik Kebidanan Dalam Pemilihan  
Tempat Bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok

Menyatakan bahwa saya telah mendiskusikan dengan pembimbing, dan :

1. Mengizinkan manuskrip saya untuk dipublikasikan dengan syarat :<sup>\*)</sup>

- tanpa mengikutsertakan nama pembimbing  
 dengan mengikutsertakan nama pembimbing

Alamat korespondensi (corresponding author) untuk perbaikan manuskrip adalah :  
(Nama, Alamat, No. Telp/Fax, Email Address)

Sofana Pelangi, Jl. Laut Banda Blok D1 no. 8 Jakarta Timur,  
No hp : 0858 8153 7110 / Email : pelangi.dermawan@yahoo.com

2.  Tidak mengizinkan manuskrip saya untuk dipublikasikan

Catatan lain :

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, ..... Januari ..... 2011....

Mengetahui

Pembimbing Utama/Promotor Mahasiswa,

(... DR. Yastis Ilyas, drg. MPH ...)



(... Sofana Pelangi ...)

Analisis faktor-faktor..., Sofana Pelangi, FKM UI, 2010.

Keterangan :

\*) bertanda tangan pada kotak yang tersedia

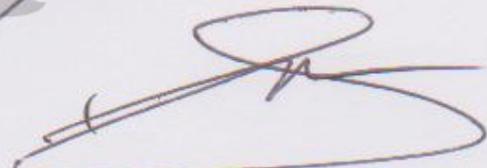
Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Sofana Pelangi  
NPM : 0906591606  
Program studi : Kajian Administrasi Rumah Sakit  
Judul Tesis : Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Keputusan Pasien Poliklinik Kebidanan Dalam Pemilihan Tempat Bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok

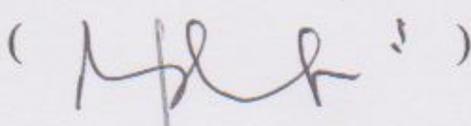
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

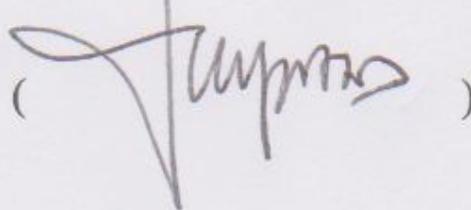
**DEWAN PENGUJI**

Pembimbing : DR. drg. Yaslis Ilyas, MPH (  )

Penguji : Prof. dr. Purnawan Junadi, MPH, PhD (  )

Penguji : drg. Wahyu Sulistiadi, MARS (  )

Penguji : Drs. Murdo Suwardjoko, M.Kes (  )

Penguji : dr. Hanibal Pardede, MARS (  )

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 28 Desember 2010

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai masa perkuliahan hingga saat penyusunan tesis, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

- 1.DR.Yaslis Ilyas, drg, MPH, selaku pembimbing tesis yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.
- 2.Drs.Murdo Suwardjoko, M.Kes, selaku pembimbing lapangan, yang telah membantu dalam usaha penelitian di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok, mulai dari pengumpulan data hingga hasil penelitian.
- 3.Prof. Purnawan Junadi, dr, MPH, PhD, selaku dosen dan penguji tesis.
- 4.Sjahrul Amri, drg, MHA selaku Direktur Utama Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok.
- 5.Wahyu Sulistiadi, drg, MARS, selaku dosen dan penguji tesis.
- 6.Hanibal Pardede, dr, MARS, selaku penguji tesis.
- 7.Seluruh dosen di Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
- 8.Seluruh karyawan Sekretariat Kajian Administrasi Rumah Sakit, Universitas Indonesia
- 9.Seluruh karyawan dan staf Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok.

10. Orang tua tercinta (H.R. Rahadiyanto, SH, MM dan Hj. Andrina, SE, MM) yang telah memberikan doa, dukungan dan bimbingan moril sehingga saya dapat menyelesaikan program studi ini dengan baik.

11. Suami tercinta (Dicky Dermawan, ST, MSc) yang selama penyusunan tesis ini tengah bertugas di San Donato, Milan. *Grazie per l'amore e il sostegno, non ci sono parole che possano descrivere grazie voi. Fino a quando lei lo ha incontrato a Milano.* Insya Allah keluarga kita dapat segera berkumpul bersama lagi.

12. Teman-teman baik yang selalu bersama : Rita, Irma, Iren, Yhossie, Titoh, Yessy, Dewi, Cecil, Pak Adi, Cimut dan seluruh teman-teman KARS angkatan 2009.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 28 Desember 2010

Penulis

# HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

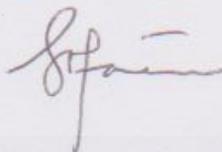
Nama : Sofana Pelangi  
NPM : 0906591606  
Program studi : Kajian Administrasi Rumah Sakit  
Departemen : AKK  
Fakultas : Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah yang berjudul : Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Keputusan Pasien Poliklinik Dalam Pemilihan Tempat Bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok Tahun 2010

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Depok  
Pada tanggal : 28 Desember 2010  
Yang menyatakan



## ABSTRAK

Nama : Sofana Pelangi  
Program studi : Kajian Administrasi Rumah Sakit  
Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Keputusan Pasien Poliklinik Kebidanan Dalam Pemilihan Tempat Bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok

**Latar Belakang.** Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan hasil interaksi antara pengguna jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini pasien dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Interaksi ini merupakan suatu hal yang sangat kompleks dan berhubungan dengan banyak faktor. Rumah Sakit Bhakti Yudha adalah sebuah rumah sakit umum swasta yang terletak di Kota Depok. Tingginya angka kunjungan pada poli rawat jalan kebidanan di Rumah Sakit Bhakti Yudha ternyata tidak diikuti oleh jumlah persalinan di Rumah Sakit Bhakti Yudha yang tinggi juga. Oleh karena itu hal ini sangat menarik untuk diketahui apa penyebabnya.

**Metode.** Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan desain penelitiannya adalah cross sectional. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Populasi adalah seluruh pasien poliklinik kebidanan. Sampel adalah pasien poliklinik kebidanan dengan usia kehamilan trimester tiga. Sebelum pengumpulan data dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner terhadap 30 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat yaitu distribusi frekuensi, analisis bivariat dengan uji Kai Kuadrat, analisis multivariat dengan uji regresi logistik, yaitu tes LR.

**Hasil.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan dokter spesialis kebidanan, lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal, rekomendasi dokter dan sistem pembayaran dengan asuransi dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok. Sedangkan faktor yang paling berpengaruh adalah pelayanan dokter spesialis kebidanan dan lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal. Walaupun variabel-variabel lain secara statistik tidak menunjukkan hubungan yang bermakna, akan tetapi hal tersebut sangat menarik untuk ditelusuri dan perlu dicermati oleh pihak rumah sakit.

**Kata Kunci :** pemanfaatan pelayanan kesehatan, pemasaran, perilaku pembelian konsumen, faktor-faktor yang berhubungan dengan pemilihan tempat bersalin

## ABSTRACT

Name : Sofana Pelangi  
Study Program : Study Of Hospital Administration  
Titel : Analysis Factors Related Patient Decision Of Mid-Wife-Affairs Outpatients Toward Selection Of Place Of Delivery At Bhakti Yudha Hospital Depok

**Background.** Basically the utilization of health service is the result of interaction between patients and the provider of health service. The interaction is very complex and related with many factors. Bhakti Yudha Hospital is a private public hospital located at Depok city. The high number of visit of mid-wife-affairs outpatient polyclinic at Bhakti Yudha Hospital appears not followed by the number of deliveries at Bhakti Yudha Hospital which is also high. Therefore, this matter is very interesting to be recognized what the reason are.

**Method.** This research is an analytical research with kuantitative approach. The research desain is cross sectional. Data collection performed with questionnaire which self assesment by respondent The population are whole outpatient customer of mid-wife-affairs polyclinic. The samples are outpatient customer of policlinic of midd-wife-affairs which has third trimerster of pregnancy. Before data collection, validity and reliability tes has been doing to 30 respondent. Data analysis are using univariate analysist, that is frecuency and distribution, bivariate analysis with Ci Square test, multivariate analysis with logistic regretion, that is LR test.

**Result.** Research analysis showed that significant relationship among service by obstetric doctor, hospital location near patient domicile, obstetric doctor's recomendation, and insurance payment sistem with patient decision of mid-wife-affairs outpatient toward selection of place of delivery at Bhakti Yudha Hospital. The most related factor are : service by obstetric doctor and hospital location near patient domicile. Eventhought other variables statistically do not show significant relation but the matter is very interesting to be traced and need to be closely observed by the management of the hospital.

Key word: utilization of health service, marketing, consumer buying behaviour, factors related with selection of place of delivery.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	
KATA PENGANTAR.....	
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	
ABSTRAK.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GRAFIK.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR LAMPIRAN.....	
<b>1.PENDAHULUAN.....</b>	
1.1 Latar Belakang.....	
1.2Masalah Penelitian.....	
1.3Pertanyaan Penelitian.....	
1.4Tujuan Penelitian.....	
1.4.1 Tujuan Umum.....	
1.4.2 Tujuan khusus.....	
1.5Ruang lingkup penelitian.....	
1.6Manfaat Penelitian.....	
<b>2.TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	
2.1 Rumah Sakit.....	
2.2 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.....	
2.3 .Pemasaran.....	
2.4 Perilaku Konsumen.....	
2.5 Proses Pengambilan Keputusan.....	
2.5.1. Tahapan pembelian.....	
2.5.2. Faktor-faktor yang berhubungan dengan Keputusan Pembelian...	
2.6.Pemilihan Tempat Penjualan.....	
<b>3.GAMBARAN UMUM RS. BHAKTI YUDHA.....</b>	
3.1 Sejarah RS Bhakti Yudha.....	
3.2 Visi, Misi, Tujuan dan Nilai Dasar.....	
3.3 Struktur Organisasi.....	
3.4 Kinerja.....	
3.5 Pencapaian Kegiatan Pelayanan.....	
3.6 Ketenagaan.....	
3.7 Sarana.....	
3.8 Jenis Pelayanan.....	
3.9 Poliklinik Kebidanan.....	
3.10 Unit Rawat Inap Kebidanan.....	

<b>4.KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL.....</b>	
4.1 Kerangka Konsep.....	
4.2 Hipotesis.....	
4.3 Definisi Operasional.....	
<b>5.METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	
5.1 Desain Penelitian.....	
5.2 Lokasi Penelitian.....	
5.3 Waktu Penelitian.....	
5.4 Populasi Penelitian.....	
5.5 Sampel Penelitian.....	
5.6 Pengumpulan Data .....	
5.7 Pengolahan Data.....	
5.8 Analisis Data.....	
<b>6.HASIL PENELITIAN.....</b>	
6.1 Kerangka Penyajian.....	
6.2 Pelaksanaan Penelitian.....	
6.3 Hasil Penelitian.....	
6.4 Keterbatasan Dalam Penelitian.....	
<b>7.PEMBAHASAN.....</b>	
7.1 Gambaran dan Analisis Variabel Individu.....	
7.2 Gambaran dan Analisis Variabel Lingkungan.....	
7.3 Gambaran dan Analisis Variabel Stimulus Rumah Sakit.....	
<b>8.KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	
8.1 Kesimpulan.....	
8.2 Saran.....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Jumlah Pasien Poliklinik Kebidanan dengan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RS Bhakti Yudha Tahun 2007-2009.....	
Tabel 1.2. Perbandingan Jumlah Rata-Rata Persalinan Menurut Standar K-4 Dengan Jumlah Rata-Rata Persalinan di RS Bhakti Yudha Tahun 2007-2010.....	
Tabel 1.3. Perbandingan Jumlah Pasien Poliklinik Kebidanan dengan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RS Bhakti Yudha Tahun 2010.....	
Tabel 1.4. Kinerja Layanan Rawat Inap Kebidanan Tahun 2007-2009.....	
Tabel 3.1. Kinerja Unit Pelayanan RS Bhakti Yudha Tahun 2007-2009.....	
Tabel 3.2. Kunjungan Pasien Baru dan Lama Poliklinik Tahun 2007-2009.....	
Tabel 3.3. Jumlah Pasien Rawat Inap Berdasarkan Ruang Perawatan .....	
Tabel 3.4. Ketenagaan RS Bhakti Yudha Tahun 2010.....	
Tabel 3.5. Jenis dan Fasilitas Ruang Rawat Inap RS Bhakti Yudha.....	
Tabel 3.6. Jumlah Ruangan dan Tempat Tidur di Rawat Inap Kebidanan.....	
Tabel 6.1. Distribusi Responden Menurut Motivasi.....	
Tabel 6.2. Hubungan Antara Usia Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.3. Hubungan Antara Pendidikan Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.4. Hubungan Antara Pekerjaan Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.5. Hubungan Antara Pengeluaran Dengan Pemilihan Tempat Bersalin....	
Tabel 6.6. Hubungan Antara Motivasi Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.7. Hubungan Antara Pengetahuan Dengan Pemilihan Tempat Bersalin...	
Tabel 6.8. Hubungan Antara Pemberi Saran Dengan Pemilihan Tempat Bersalin	
Tabel 6.9. Hubungan Antara Pengambil Keputusan Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.10. Hubungan Antara Tata Ruang Dengan Pemilihan Tempat Bersalin....	
Tabel 6.11. Hubungan Antara Alat Medis Dengan Pemilihan Tempat Bersalin....	
Tabel 6.12. Hubungan Antara Fasilitas Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.13. Hubungan Antara Desain Bangunan Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.14. Hubungan Antara Pelayanan Dokter Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.15. Hubungan Antara Pelayanan Perawat Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.16. Hubungan Antara Pelayanan Petugas Administrasi Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.17. Hubungan Antara Lokasi RS Dekat Tempat Tinggal Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.18. Hubungan Antara Transportasi Umum Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.19. Hubungan Antara Rasio Parkir Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	

Tabel 6.20. Hubungan Antara Lokasi RS Dekat Dengan RS Lain Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.21. Hubungan Antara Besarnya Biaya Perawatan Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.22. Hubungan Antara Sistem Pembayaran Dengan Asuransi Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.23. Hubungan Antara Rekomendasi Dokter Spesialis Kebidanan Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	
Tabel 6.24. Hubungan Antara Promosi Perawat Dengan Pemilihan Tempat Bersalin.....	



## DAFTAR GRAFIK

- Grafik 1.1. Perbandingan Jumlah Pasien Poliklinik Kebidanan dengan  
Pasien Rawat Inap Kebidanan di RS Bhakti Yudha Tahun  
2007-2009.....
- Grafik 1.2. Kinerja Layanan Rawat Inap Kebidanan.....





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Perilaku Pembelian Konsumen.....	
Gambar 2.2. Model Perilaku Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Pembelian.....	
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Poliklinik Kebidanan.....	
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Rawat Inap Kebidanan.....	
Gambar 4.1. Bagan Kerangka Konsep Penelitian.....	
Gambar 6.1. Distribusi Responden Menurut Usia.....	
Gambar 6.2. Distribusi Responden Menurut Pendidikan.....	
Gambar 6.3. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan.....	
Gambar 6.4. Distribusi Responden Menurut Pengeluaran.....	
Gambar 6.5. Distribusi Responden Menurut Motivasi.....	
Gambar 6.6. Distribusi Responden Menurut Pengetahuan.....	
Gambar 6.7. Distribusi Responden Menurut Keputusan Bersalin di RSBY.....	
Gambar 6.8. Distribusi Responden Menurut Pemberi Saran.....	
Gambar 6.9. Distribusi Responden Menurut Pengambil Keputusan.....	
Gambar 6.10. Distribusi Responden Menurut Persepsi Tata Ruang.....	
Gambar 6.11. Distribusi Responden Menurut Persepsi Alat Medis.....	
Gambar 6.12. Distribusi Responden Menurut Persepsi Fasilitas.....	
Gambar 6.13. Distribusi Responden Menurut Persepsi Desain Bangunan.....	
Gambar 6.14. Distribusi Responden Menurut Persepsi Pelayanan Dokter.....	
Gambar 6.15. Distribusi Responden Menurut Persepsi Pelayanan Perawat.....	
Gambar 6.16. Distribusi Responden Menurut Pelayanan Petugas Administrasi.....	
Gambar 6.17. Distribusi Responden Menurut Persepsi Lokasi RS Dekat.....	
Gambar 6.18. Distribusi Responden Menurut Persepsi Transportasi Umum.....	
Gambar 6.19. Distribusi Responden Menurut Persepsi Rasio Parkir.....	
Gambar 6.20. Distribusi Responden Menurut Persepsi Lokasi RS Dekat RS Lain.....	
Gambar 6.21. Distribusi Responden Menurut Persepsi Biaya Perawatan.....	
Gambar 6.22. Distribusi Responden Menurut Persepsi Sistem Asuransi.....	
Gambar 6.23. Distribusi Responden Menurut Persepsi Rekomendasi Dokter.....	
Gambar 6.24. Distribusi Responden Menurut Persepsi Promosi Perawat.....	

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi RS Bhakti Yudha.....	
Lampiran 2. Kuesioner.....	



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit adalah bagian penting dari sistem kesehatan. Pada awalnya rumah sakit merupakan sebuah organisasi pelayanan kesehatan yang khas mempunyai misi sosial untuk melayani dan menyembuhkan orang sakit. Sejalan dengan kemajuan zaman dan perkembangan ilmu teknologi kedokteran, rumah sakit telah berkembang dari suatu lembaga yang murni kemanusiaan, keagamaan dan sosial menjadi suatu lembaga yang juga berorientasi pada bisnis.

Dalam era globalisasi abad XXI ini, setiap organisasi dalam perkembangan bisnisnya mutlak dituntut untuk tidak sekedar hidup, namun harus berani maju dan mampu bersaing dengan unsur lain di dalam dan di luar lingkungannya. Rumah sakit, baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta, sebagai suatu organisasi/lembaga yang mengelola suatu multiusaha, harus dapat memenuhi tuntutan perkembangan era globalisasi. Salah satu upaya mendasar untuk memenuhinya adalah dengan melakukan pembenahan internal wadah organisasi secara tepat, sehingga menjadi rumah sakit yang terus berkembang, selaras dengan tuntutan perkembangan eksternal organisasi (Widajat, R, 2009)

Semakin bertambahnya jumlah rumah sakit, maka akibatnya adalah timbulnya persaingan antar rumah sakit tersebut. Persaingan yang timbul antar rumah sakit tersebut, antara lain adalah memperebutkan pasar yang akan dilayani.

Dengan semakin kritisnya masyarakat saat ini terhadap pelayanan yang diterimanya, dan semakin ketatnya persaingan di era pasar bebas, menuntut banyak hal dalam pelayanan kesehatan yang perlu dibenahi, khususnya dalam melakukan pemasaran yang lebih berfokus pada pelanggan sehingga dapat tercipta *image* positif di masyarakat. (Lestari, T, 2004)

Saat ini konsumen rumah sakit begitu dimanjakan dengan berbagai produk yang dapat dipilih untuk memenuhi kebutuhan. Boleh dikatakan bahwa konsumen memegang kendali mengenai pelayanan kesehatan apa yang seharusnya diproduksi oleh rumah sakit. Rumah sakit harus berfokus pada konsumen, karena konsumen adalah bagian penting dari rumah sakit.

Perubahan lingkungan yang tercermin juga pada perubahan perilaku konsumen menyebabkan manajemen rumah sakit dituntut untuk selalu memperbaharui pengenalan terhadap konsumennya, menilai kembali kebutuhan-kebutuhan mereka sekarang, dan juga memperkirakan kebutuhan konsumen di waktu yang akan datang. Pada dasarnya perilaku konsumen merupakan tindakan / perilaku yang di dalamnya termasuk aspek-aspek yang mempengaruhi tindakan itu, yang berhubungan dengan usaha untuk mendapatkan (barang dan jasa) guna memenuhi kebutuhannya. (Swastha, Handoko, 2000)

Keputusan konsumen untuk membeli suatu produk dipengaruhi oleh faktor perbedaan individu, pengaruh lingkungan, dan proses psikologis (Engel, Blackwell, Miniard, 1995). Faktor-faktor tersebut berguna bagi pemasar untuk mengidentifikasi para pembeli potensial terhadap suatu produk, mengembangkan produk dan menerapkan promosi untuk menarik perhatian dan memberi tanggapan yang kuat dari konsumen

Rumah Sakit Bhakti Yudha merupakan sebuah rumah sakit umum swasta yang pada awalnya berupa Klinik Bersalin Bhakti Yudha, dan dimiliki oleh Yayasan Bhakti Yudha. Pada tahun 1980 dilakukan perluasan jangkauan pelayanan menjadi Rumah Sakit Umum Bhakti Yudha. Kemudian pada awal 2007 Badan Hukum RS Bhakti Yudha berubah status dari yayasan menjadi PT (Perseroan Terbatas).

Adapun fasilitas-fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Bhakti Yudha adalah Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD, Instalasi Kamar Bedah, Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium, Instalasi Farmasi, ICU, Instalasi Gizi dan poli-poli spesialisik. Salah satu pelayanan yang tersedia adalah Poliklinik Kebidanan, dan Rawat Inap Kebidanan yang terletak di lantai 1 Rumah Sakit Bhakti Yudha.

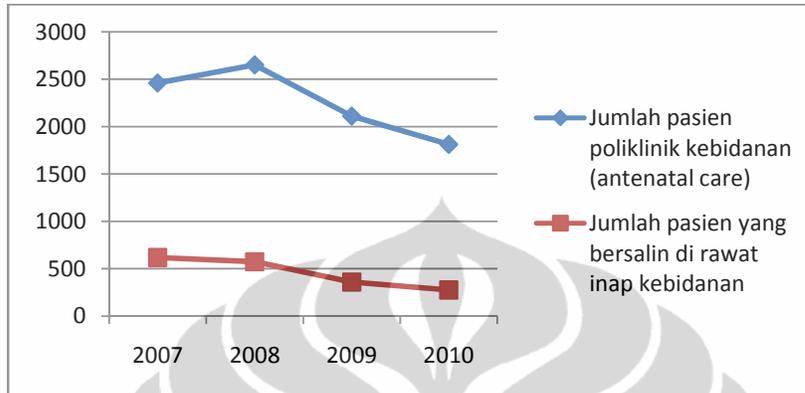
Data jumlah kunjungan Poliklinik Kebidanan di Rumah Sakit Bhakti Yudha (pasien antenatal care) cukup tinggi, tetapi pada kenyataannya tingginya angka kunjungan pemeriksaan kehamilan di Rumah Sakit Bhakti Yudha tidak selalu diikuti dengan tingginya angka persalinan di rawat inap kebidanan yang terdapat di Rumah Sakit Bhakti Yudha (Tabel 1.1 dan Tabel 1.2)

**Tabel 1.1. Perbandingan Jumlah Pasien Poliklinik Kebidanan (Pasien Antenatal Care) dengan Pasien Rawat Inap Kebidanan di Rumah Sakit Bhakti Yudha Tahun 2007-2010**

Tahun	Kunjungan Poliklinik Kebidanan (Pasien Antenatal Care)	Pasien Yang Bersalin di Rawat Inap Kebidanan	Persentase Pasien Bersalin di Rawat Inap Dibandingkan dengan Pasien Poliklinik
2007	2460	618	25,12%
2008	2652	573	21,60%
2009	2111	359	17,00%
2010 (s.d September 2010)	1631	201	12,32%

Sumber : Buku register pasien poliklinik dan rawat inap kebidanan RS Bhakti Yudha

**Grafik 1.1. Perbandingan Jumlah Pasien Poliklinik Kebidanan (Pasien Antenatal Care) dengan Pasien Rawat Inap Kebidanan di Rumah Sakit Bhakti Yudha Tahun 2007-2010**



Sumber : Buku register pasien poliklinik dan rawat inap kebidanan RS Bhakti Yudha

**Tabel 1.2. Perbandingan jumlah rata-rata persalinan menurut standar K-4 dengan jumlah rata-rata persalinan di RS Bhakti Yudha Tahun 2007-2010**

Jumlah rata-rata antenatal care di RS Bhakti Yudha	Jumlah rata-rata persalinan menurut standar K-4	Jumlah rata-rata persalinan di RS Bhakti Yudha
2.213	563	437

Sumber : Buku register pasien poliklinik dan rawat inap kebidanan RS Bhakti Yudha

Angka persalinan di RS Bhakti Yudha adalah rendah, didapatkan dari perbandingan antara jumlah rata-rata persalinan di RS Bhakti Yudha dalam 4 tahun terakhir dengan jumlah rata-rata persalinan menurut K-4 (4 kali kunjungan antenatal care ibu bersalin), yaitu jumlah rata-rata antenatal care : 4. Terlihat bahwa jumlah rata-rata persalinan di RS Bhakti Yudha lebih rendah dari jumlah rata-rata persalinan menurut standar K-4.

**Tabel 1.3. Perbandingan Jumlah Pasien Poliklinik Kebidanan  
(Pasien Antenatal Care) dengan Pasien Rawat Inap Kebidanan  
di Rumah Sakit Bhakti Yudha Tahun 2010**

Bulan	Kunjungan Poliklinik Kebidanan (Pasien Antenatal Care)	Pasien Yang Bersalin di Rawat Inap Kebidanan	Persentase Pasien Bersalin di Rawat Inap Dibandingkan dengan Pasien Poliklinik
Januari	183	21	11,4%
Februari	161	17	10,55%
Maret	172	18	10,46
April	163	22	13,49%
Mei	183	13	7,10%
Juni	180	21	11,66%
Juli	180	31	17,22%
Agustus	223	28	12,55%
September	186	30	16,12%
Rata-rata	181	22	12,32%

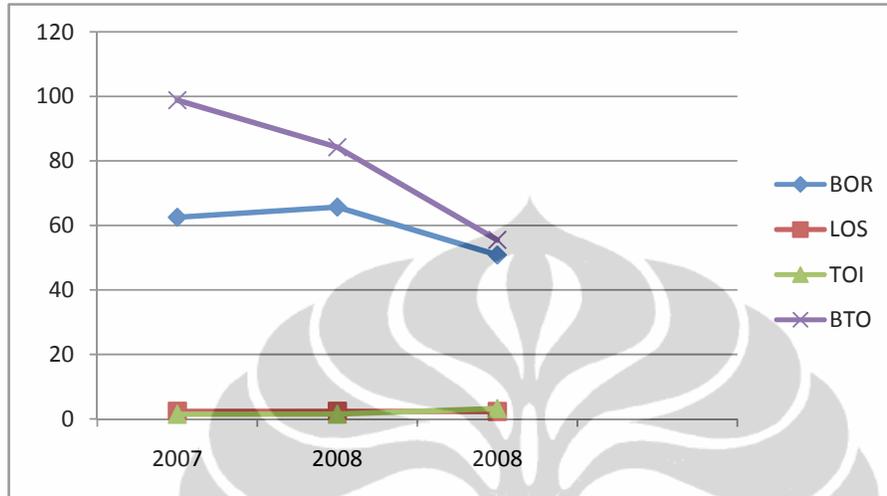
Sumber : Buku register pasien poliklinik dan rawat inap kebidanan RS Bhakti Yudha

**Tabel 1.4. Kinerja Layanan Rawat Inap Kebidanan  
RS Bhakti Yudha Tahun 2007, 2008 dan 2009**

Indikator	Tahun 2007	Tahun 2008	Tahun 2009
BOR	62,53%	65,71 %	50,84%
LOS	2,36	2,36	2,32
TOI	1,46	1,49	3,23
BTO	93,83	84,25	55,50

Sumber : Rekam medis RS Bhakti Yudha

**Grafik 1.2. Kinerja Layanan Rawat Inap Kebidanan RS Bhakti Yudha  
Tahun 2007-2009**



Sumber : Rekam medis RS Bhakti Yudha

Dengan mengacu pada data di atas, yaitu dengan adanya perbedaan yang cukup mencolok antara jumlah pasien poliklinik kebidanan dengan jumlah pasien rawat inap kebidanan, maka pemanfaatan layanan rawat inap kebidanan oleh pasien poliklinik kebidanan perlu ditingkatkan.

Sebagai tindak lanjut, perlu dilakukan penelitian lapangan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha Depok.

## 1.2. MASALAH PENELITIAN

Angka kunjungan antenatal care di poliklinik kebidanan Rumah Sakit Bhakti Yudha yang cukup tinggi, namun angka persalinan di kamar bersalin dan rawat inap bersalin sebagai sarana natal care yang rendah di rawat inap Rumah Sakit Bhakti Yudha, sangat menarik untuk diteliti. Keputusan konsumen untuk membeli suatu produk berhubungan dengan berbagai faktor. Untuk itu perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

### **1.3.PERTANYAAN PENELITIAN**

Faktor-faktor apa sajakah yang berhubungan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan Rumah Sakit Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha ?

### **1.4. TUJUAN PENELITIAN**

#### 1.Tujuan umum

Untuk mendapatkan informasi tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha

#### 2. Tujuan Khusus

a.Diperolehnya informasi tentang hubungan perbedaan individu yaitu : usia, pendidikan, pekerjaan, pengeluaran, motivasi dan pengetahuan pemakaian jasa dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

b.Diperolehnya informasi tentang hubungan pengaruh keluarga yaitu : pemberi saran di keluarga dan pengambil keputusan di keluarga dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha

c.Diperolehnya informasi tentang hubungan stimulus pemasaran, yaitu : atribut fisik rumah sakit, pelayanan yang diberikan, tempat, biaya perawatan, dan promosi dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha.

### **1.5. RUANG LINGKUP PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan desain penelitiannya adalah cross sectional. Sebagai responden adalah ibu hamil trimester III yang melakukan antenatal care di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok. Oleh karena angka kunjungan antenatal care di poliklinik kebidanan Rumah Sakit Bhakti Yudha yang cukup tinggi , namun angka

persalinan dan rawat inap sebagai sarana natal care yang rendah di Rumah Sakit Bhakti Yudha.

Data yang diambil merupakan data primer dari kuesioner yang dilakukan terhadap pasien poliklinik kebidanan trimester III yang melakukan antenatal care pada bulan November dan Desember tahun 2010, dan data sekunder, diperoleh dari catatan rekam medis pasien poliklinik kebidanan yang melakukan antenatal care pada tahun 2010.

## **1.6. MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Bagi Peneliti**

Memperoleh kesempatan mempraktekkan ilmu yang didapat dalam perkuliahan, dan memperoleh pengalaman dalam melakukan penelitian lapangan tentang perilaku pengambilan keputusan pembelian oleh konsumen, khususnya yang berhubungan dengan keputusan pemilihan suatu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

### **2. Bagi Rumah Sakit Bhakti Yudha**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen rumah sakit agar dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan keputusan konsumen dalam pemilihan pembelian jasa kesehatan di rumah sakit, dalam hal ini yaitu kamar bersalin dan rawat inap kebidanan, sehingga pihak rumah sakit dapat meningkatkan penggunaan kamar bersalin dan rawat inap kebidanan oleh pasien poliklinik Rumah Sakit Bhakti Yudha.

### **3. Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi program studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia, khususnya dalam bidang pemasaran rumah sakit.

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. RUMAH SAKIT

Istilah *hospital* (rumah sakit) berasal dari kata latin, *hospes* (tuan rumah), yang juga menjadi akar kata hotel dan hospitality (keramahan). Selama abad pertengahan, rumah sakit juga melayani banyak fungsi di luar rumah sakit yang kita kenal di zaman sekarang, misalnya sebagai penampungan orang miskin atau persinggahan musafir. Rumah sakit dibedakan dari institusi kesehatan lain dari kemampuannya memberikan diagnosa dan perawatan medis secara menyeluruh kepada pasien.

Rumah sakit menurut WHO Expert Committee On Organization Of Medical Care adalah suatu bahagian menyeluruh ( integrasi ) dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial.(Wikipedia.org)

Sedangkan menurut Undang-Undang Rumah Sakit no 44 Tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial.

Rumah Sakit mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;

- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan;
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

## **2.2. PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN**

Menurut Lawrence Green dalam Notoatmodjo (2005), bahwa kesehatan seseorang atau masyarakat dipengaruhi oleh 2 faktor, yakni faktor perilaku dan faktor diluar perilaku. Selanjutnya perilaku itu sendiri ditentukan atau terbentuk dari 3 faktor, yakni :

1. Faktor predisposisi (*predisposing factors*) yang terwujud dalam pengetahuan, sikap, kepercayaan, keyakinan, nilai-nilai dan sebagainya.
2. Faktor pendukung ( *enabling factors*) yang terwujud dalam lingkungan fisik, tersedia atau tidak tersedianya fasilitas- fasilitas atau sarana- sarana kesehatan, misalnya puskesmas, obat-obatan, alat kontrasepsi, jamban dan sebagainya,
3. Faktor pendorong (*reinforcing factors*) yang terwujud dalam sikap dan perilaku petugas kesehatan atau petugas lain yang merupakan kelompok referensi dari perilaku masyarakat.

Disimpulkan bahwa perilaku seseorang atau masyarakat tentang kesehatan ditentukan oleh pengetahuan, sikap, kepercayaan, tradisi, dan sebagainya dari orang yang bersangkutan. Disamping itu, ketersediaan fasilitas dan sikap serta perilaku para petugas kesehatan terhadap kesehatan juga akan mendukung dan memperkuat terbentuknya perilaku.

WHO dalam Notoatmodjo (2005) mengatakan bahwa yang menyebabkan seseorang itu berperilaku tertentu adalah karena adanya 4 alasan pokok yakni :

- a. Pemikiran dan perasaan yakni dalam bentuk pengetahuan, persepsi, sikap, kepercayaan- kepercayaan dan penilaian- penilaian seseorang terhadap objek.
- b. Orang penting sebagai referensi, apabila seseorang itu penting untuknya, maka apa yang ia katakan atau perbuat cenderung untuk dicontoh. Orang-orang yang

dianggap penting sering disebut kelompok referensi, misalnya : guru, alim ulama, kepala desa, dan sebagainya.

c. Sumber- sumber daya , sumber daya disini mencakup fasilitas- fasilitas, uang , waktu, tenaga, dan sebagainya. Semua itu berpengaruh terhadap perilaku seseorang atau kelompok masyarakat. Pengaruh sumber daya terhadap perilaku dapat bersifat positif maupun negatif.

d. Perilaku normal, kebiasaan, nilai dan penggunaan sumber didalam suatu masyarakat akan menghasilkan suatu pola hidup yang pada umumnya disebut kebudayaan. Perilaku yang normal adalah salah satu aspek dari kebudayaan mempunyai pengaruh yang dalam terhadap perilaku ini.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa banyak alasan seseorang untuk berperilaku. Oleh sebab itu perilaku yang sama diantara beberapa orang dapat disebabkan oleh sebab atau latar belakang yang berbeda-beda.

### **2.3. PEMASARAN**

Pengertian pemasaran secara luas didefinisikan oleh Kotler & Armstrong (2003) sebagai suatu proses sosial dan manajerial dimana individu-individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan penukaran produk-produk yang bernilai. Sedangkan menurut Cannon, Perreault & McCarthy (2008) pemasaran adalah suatu aktifitas yang bertujuan mencapai sasaran perusahaan, dilakukan dengan cara mengantisipasi kebutuhan pelanggan atau klien serta mengarahkan aliran barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien dari produsen.

Pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori jasa. Jasa menurut Kotler & Armstrong (2003) adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang bersifat *intangibile* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa dihubungkan dengan produk fisik maupun tidak.

Konsep pemasaran bertujuan memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen, atau berorientasi pada konsumen (*consumer oriented*). Hal ini secara azazi berbeda dengan konsep terdahulu yang berorientasi pada

produk (*produk concept*) dan penjualan (*sales concept*). Konsep pemasaran mengajarkan bahwa kegiatan pemasaran suatu perusahaan harus dimulai dengan usaha mengenal dan merumuskan keinginan dan kebutuhan dari konsumennya. Kemudian perusahaan itu harus merumuskan dan menyusun suatu kombinasi dari kebijaksanaan produk, harga, promosi dan distribusi setepat-tepatnya agar kebutuhan para konsumennya dapat dipenuhi secara memuaskan

Menurut Kotler dan Armstrong (2003), proses pemasaran meliputi proses : (1) Menganalisis peluang pemasaran, (2) Memilih pasar sasaran, (3) Menyusun bauran pemasaran, (4) Mengelola upaya pemasaran.

Bauran pemasaran adalah serangkaian alat pemasaran taktis yang dapat dikendalikan-produk, harga, tempat, promosi-yang dipadukan oleh perusahaan untuk menghasilkan tanggapan yang diinginkan perusahaan dalam pasar sasaran. 4 P Bauran pemasaran meliputi :

#### 1. *Product* (produk)

Produk adalah kombinasi barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan kepada pasar sasaran. Produk meliputi komponen : Keragaman, kualitas, desain, fitur, nama merk, kemasan, dan servis.

#### 2. *Price* (harga)

Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk. Komponen harga meliputi :daftar harga, diskon, pencadangan, periode pembayaran, dan persyaratan kredit.

#### 3. *Place* (tempat)

Mencakup aktivitas perusahaan untuk menyediakan produk, bagi konsumen sasaran. Komponen tempat meliputi : saluran, cakupan, kombinasi, lokasi, persediaan, transportasi, logistik

#### 4. *Promotion* (promosi)

Promosi berarti aktivitas yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membelinya. Komponen promosi meliputi : iklan, penjualan langsung, promosi penjualan, hubungan masyarakat

### **2.4. PERILAKU KONSUMEN**

Pemasaran berkembang dengan pesat dan memahami perilaku konsumen menjadi salah satu strategi dalam keberhasilan memasarkan produk berupa jasa atau barang. Menghasilkan suatu produk yang diinginkan konsumen akan mengefisienkan kegiatan pemasaran, melalui pemahaman perilaku konsumen akan diperoleh informasi bagaimana konsumen mengembangkan sejumlah alternatif dalam pembeliannya. Informasi ini akan menjadi fokus kegiatan pemasaran untuk mendesain produk, harga, bauran promosi, distribusi sampai dengan sistem pelayanan sesuai dengan yang diperlihatkan konsumen melalui perilakunya

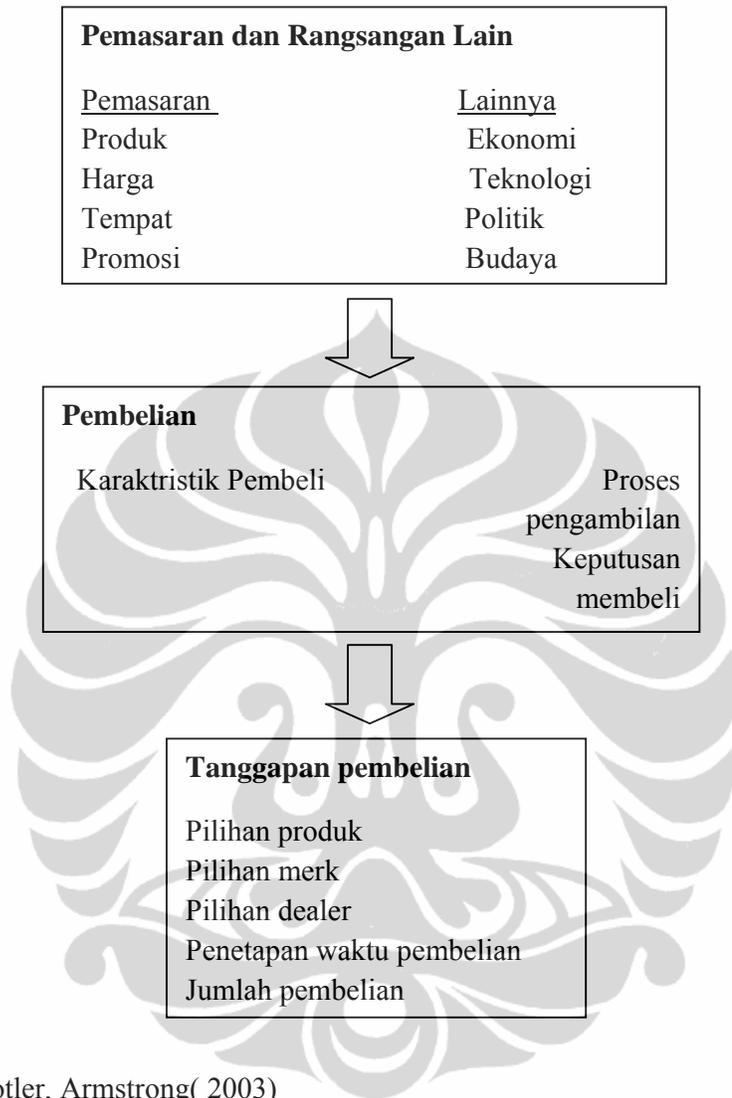
Pengertian perilaku konsumen menurut Engel, Blackwell, Miniard (1994) adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini

Menurut Kotler, Armstrong (2003) perilaku konsumen adalah perilaku pembelian konsumen akhir-individu dan rumah tangga-yang membeli barang atau jasa untuk konsumsi pribadi.

Mowen (1998) mengatakan bahwa perilaku konsumen adalah studi unit-unit pembuat keputusan dan proses pembuatan keputusan yang terlibat dalam menerima, menggunakan dan penentuan barang, jasa dan ide

Analisis konsumen merupakan dasar dari manajemen pemasaran. Perencanaan dan strategi pemasaran harus disusun berdasarkan pemahaman akan konsumen yang menjadi target pasar bagi rumah sakit. Agar pemasaran berhasil, harus dipahami faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

**Gambar 2.1. Model Perilaku Pembelian Konsumen**



Sumber : Kotler, Armstrong( 2003)

Model perilaku konsumen yang dikemukakan Kotler & Armstrong (2003) menerangkan bahwa keputusan konsumen dalam pembelian selain dipengaruhi oleh karakteristik konsumen, dapat dipengaruhi oleh rangsangan perusahaan yang mencakup produk, harga, tempat dan promosi.

## 2.5. PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN

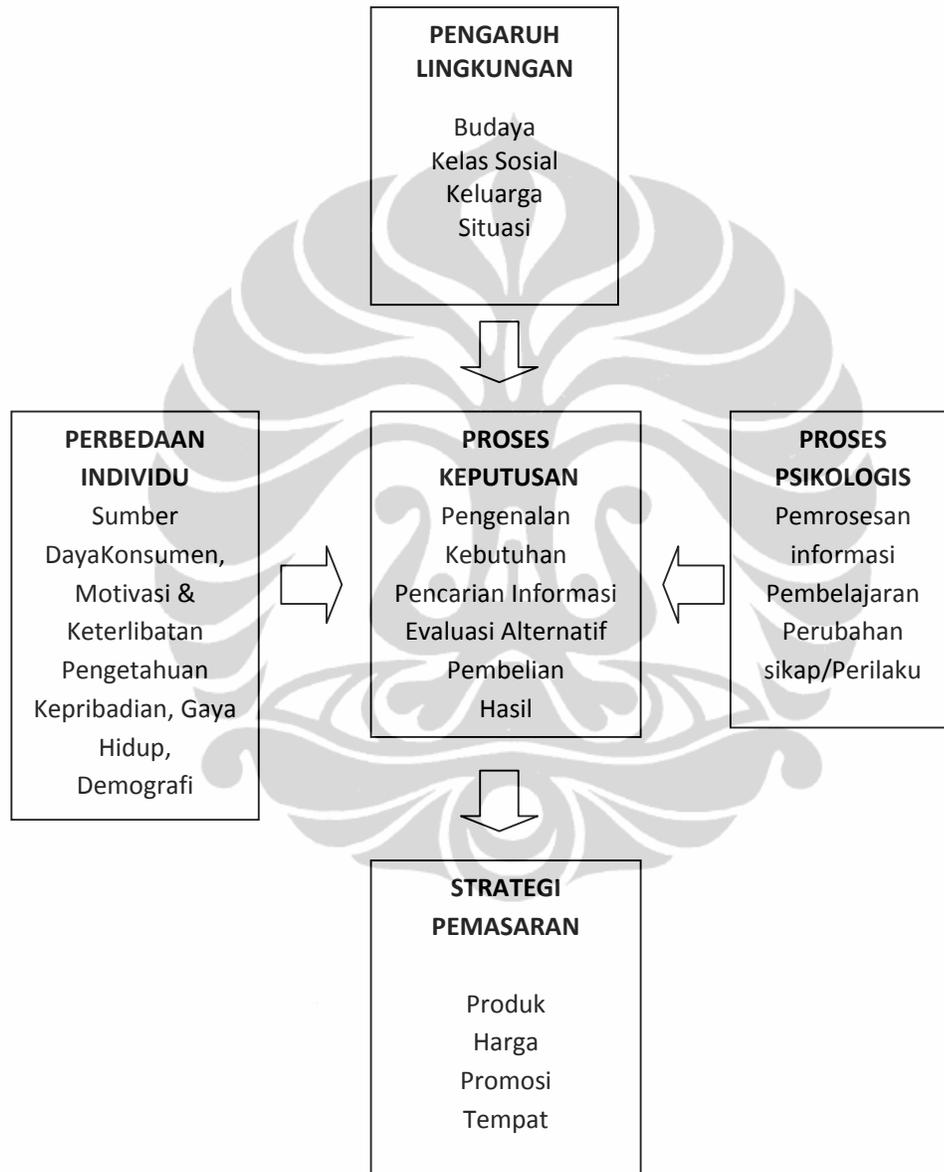
Perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan merupakan fungsi dari dari determinan-determinan :

1. Pengaruh lingkungan
2. Perbedaan individu
3. Proses psikologis

Keputusan pembelian adalah : proses merumuskan berbagai alternatif tindakan guna menjatuhkan pilihan pada salah satu alternatif tertentu untuk melakukan pembelian.

Di bawah ini adalah model perilaku pengambilan keputusan konsumen dalam pembelian dan faktor-faktor yang mempengaruhinya menurut Engel, Blackwell dan Miniard (1995)

**Gambar 2.2. Model Perilaku Pengambilan Keputusan Konsumen  
Dalam Pembelian**



Sumber : Engel, Blackwell, Miniard( 1995)

### **2.5.1. Tahapan pembelian**

Proses keputusan pembelian meliputi beberapa tahapan. Terdapat lima tahapan keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen, yang terdiri dari : pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian, dan hasil, seperti yang ditampilkan pada gambar 3

. Tahap-tahap proses keputusan pembelian adalah :

1. Pengenalan kebutuhan
2. Pencarian informasi
3. Evaluasi alternatif
4. Keputusan untuk membeli
5. Perilaku pasca pembelian

( Engel, Blackwell, Miniard, 1995)

#### **2.5.1.1. Pengenalan Kebutuhan**

Pengenalan kebutuhan pada hakikatnya bergantung pada berapa banyak ketidaksesuaian yang ada diantara keadaan sebenarnya (situasi konsumen sekarang) dan keadaan yang diinginkan (situasi yang konsumen inginkan). Hal ini dilakukan untuk menggugah dan mengaktifkan proses kebutuhan. Ketika tingkat ketidaksesuaian berada di atas ambang, maka pengenalan kebutuhan dapat diketahui.

#### **2.5.1.2. Pencarian informasi**

Engel, Blackwell, Miniard (1995) menyatakan, bahwa pencarian informasi adalah aktivitas yang termotifasi dari pengetahuan yang tersimpan dalam ingatan jangka panjang. Pencarian informasi dapat berupa pencarian internal dan eksternal. Pencarian internal yaitu melalui ingatan, harus lebih dahulu dilakukan. Jika pencarian internal tidak memadai, perlu dilakukan pencarian eksternal, yaitu pencarian informasi terus-menerus dari luar.

Engel, Blackwell, Miniard (1995) menyebutkan beberapa determinan pencarian informasi, diantaranya adalah sebagai berikut :

#### 1. Determinan situasi

Cara dimana kekuatan situasi dapat mempengaruhi pengambilan keputusan oleh konsumen. Tekanan waktu merupakan salah satu sumber pengaruh situasi

#### 2. Determinan produk

Determinan produk terdiri dari : ciri-ciri produk, tingkat differensiasi produk, harga produk dan stabilitas kategori produk

#### 3. Determinan eceran

Jarak diantara pesaing eceran dapat menentukan banyaknya toko yang menjadi tempat belanja konsumen selama pengambilan keputusan. Pencarian lebih mungkin terjadi ketika konsumen melihat perbedaan yang penting diantara para pengecer.

#### 4. Determinan konsumen

Determinan konsumen yang dilihat adalah : pengetahuan, keterlibatan, kepercayaan dan sikap, serta karakteristik demografi.

Menurut Kotler, Armstrong (2003), yang menjadi perhatian utama pemasar adalah sumber-sumber informasi utama yang menjadi acuan konsumen dan pengaruh relatif tiap sumber tersebut terhadap keputusan pembelian selanjutnya. Sumber informasi konsumen digolongkan kedalam empat kelompok, yaitu :

1. Sumber pribadi : keluarga, teman, tetangga, kenalan

2. Sumber komersial : iklan, wiraniaga, penyalur, kemasan, pajangan di toko

3. Sumber publik : media massa, organisasi

4. Sumber pengalaman

Jumlah dan pengaruh relatif sumber-sumber informasi itu berbeda-beda, tergantung pada kategori produk dan karakteristik pembeli. Secara umum, konsumen mendapatkan sebagian besar informasi tentang suatu produk dari sumber komersial yang didominasi oleh pemasar, namun informasi yang paling efektif berasal dari sumber pribadi.

#### **2.5.1.3. Evaluasi alternatif**

Engel, Blackwell, Miniard (1995), evaluasi alternatif dapat didefinisikan sebagai proses dimana suatu alternatif pilihan dievaluasi dan dipilih untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kriteria evaluasi mencakup : harga, nama merek dan negara asal. Setelah menentukan kriteria evaluasi, konsumen memutuskan alternatif mana yang akan dipilih. Determinan yang digunakan konsumen selama pengambilan keputusan terdiri dari : pengaruh situasi, kesamaan alternatif pilihan, motivasi, keterlibatan dan pengetahuan.

#### **2.5.1.4. Keputusan Untuk Membeli**

Engel, Blackwell, Miniard (1995) menyatakan, bahwa pembelian merupakan fungsi dari dua determinan, yaitu niat dan pengaruh lingkungan atau perbedaan individu. Pengaruh lingkungan atau perbedaan individu merupakan variabel yang paling menonjol karena memiliki kepentingan khusus.

#### **2.5.1.5. Perilaku Pasca Pembelian**

Setelah membeli suatu produk, konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan suatu fungsi dari dekatnya antara harapan dari pembelian suatu produk dengan kemampuan produk tersebut dalam memuaskan keinginan pemakai. Jika kemampuan produk yang dibeli sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan merasa terpuaskan. Jika produk tersebut tidak sesuai dengan harapannya, maka konsumen akan merasa tidak puas dan rugi. Ketidakpuasan inilah yang dapat menyebabkan konsumen akan ganti produk.

## **2.5.2 Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Keputusan Pembelian**

Perilaku konsumen dibentuk oleh faktor lingkungan, individu, serta proses psikologis. Pengaruh lingkungan dan perbedaan individu berhubungan dengan tiap tahapan proses keputusan konsumen, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian dan hasil pembelian. Proses psikologis meliputi pemrosesan informasi, pembelajaran, serta perubahan sikap dan perilaku, lebih banyak terkait dengan tahapan pengenalan kebutuhan serta pencarian informasi pada proses keputusan konsumen.

### **2.5.2.1. Pengaruh Lingkungan**

Menurut Engel, Blackwell, Miniard (1994), konsumen hidup dalam lingkungan yang kompleks. Perilaku keputusan mereka dipengaruhi oleh budaya, kelas sosial, keluarga dan situasi. Budaya mengacu pada nilai, gagasan dan simbol-simbol lain yang bermakna membantu individu untuk berkomunikasi, melakukan penafsiran dan evaluasi sebagai anggota masyarakat.

Menurut Engel, Blackwell, Miniard (1994), keluarga adalah kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih orang yang berhubungan melalui darah, perkawinan, atau adopsi. Keluarga inti adalah kelompok langsung yang terdiri dari ayah, ibu dan anak. Keluarga besar mencakup kerabat lain seperti kakek-nenek, paman, bibi, dan sepupu. Rumah tangga adalah semua orang, baik yang berkerabat maupun yang tidak, yang menempati satu unit perumahan.

Konsumen individual adalah unit pengambil keputusan. Namun konsumen cenderung mencari informasi seluas-luasnya dari orang lain sebelum mengambil keputusan. Oleh karena itu, unit pengambil keputusan dapat berjajar dari individu hingga keluarga besar yang kompleks. Adapun jenis-jenis orang yang berperan dalam pengambilan keputusan individu (Mowen, J, 2002) :

#### **1. Pengguna**

Orang yang menggunakan produk setelah pembelian. Pengguna bisa atau tidak bisa berkonsultasi dalam proses pembelian.

#### **2. Penjaga pintu (*gatekeepers*)**

Orang yang mengendalikan informasi yang digunakan oleh anggota pusat pembelian lainnya. Mereka mungkin memiliki pengaruh terhadap pembicaraan dalam organisasi. Mereka juga bisa mempengaruhi jenis informasi yang diperoleh dalam organisasi.

### 3. Pemberi pengaruh

Orang yang membantu dalam mengevaluasi proses alternatif. Konsultan dari luar organisasi sering menjadi pemberi pengaruh

### 4. Pembuat keputusan

Orang yang secara aktual mengambil keputusan pembelian, apakah mereka mempunyai hak formal atau tidak melakukan itu. Mereka dapat menjadi CEO perusahaan atau seseorang di balik skenario yang memiliki kekuasaan

### 5. Pembeli

Orang yang mempunyai otoritas formal untuk membeli. Dalam sebuah bisnis, para pembeli bisa menjadi agen pembelian. Dalam sebuah keluarga, ia adalah orang yang seringkali dipercaya untuk menangani tugas negosiasi harga

### 6. Pemelihara

Orang yang bertanggung jawab untuk memelihara dan menyimpan produk yang telah dibeli.

Pengaruh situasi dapat dipandang sebagai pengaruh yang timbul dari faktor yang khusus untuk waktu dan tempat yang spesifik yang lepas dari karakteristik konsumen dan karakteristik objek. Belk dalam Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengusulkan bahwa situasi konsumen dapat didefinisikan sepanjang garis lima karakteristik umum, yaitu lingkungan fisik (sifat nyata yang merupakan situasi konsumen); lingkungan sosial (ada tidaknya orang lain dalam situasi bersangkutan); waktu (sifat sementara dari situasi); tugas (tujuan atau sasaran tertentu yang dimiliki konsumen dalam situasi) dan keadaan antiseden (suasana hati sementara).

### **2.5.2.2. Perbedaan Individu**

Menurut Engel, Blackwell, Miniard (1994), determinan penting yang dapat membedakan konsumen adalah sumberdaya konsumen, motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, kepribadian, gaya hidup dan demografi.

Konsumen memiliki tiga sumber daya utama, yaitu sumber daya ekonomi, temporal dan kognitif. Secara praktis, ini berarti bahwa pemasar bersaing mendapatkan uang, waktu dan perhatian konsumen. Sumber daya ekonomi seperti pendapatan atau kekayaan adalah variabel penting yang harus dianalisis dalam studi perilaku konsumen. Sumber daya yang lain seperti kredit, memperluas sumber pendapatan, setidaknya untuk suatu periode waktu.

Motivasi adalah dorongan yang mengarahkan perilaku ke arah tujuan tertentu. Keterlibatan merupakan motivasi yang kuat didalam bentuk relevansi pribadi yang dirasakan dari suatu produk atau jasa didalam konteks tertentu.

Pengetahuan dalam bidang pemasaran, tipologi pengetahuan seringkali dibedakan dalam tiga bidang umum: pengetahuan produk (product knowledge), pengetahuan pembelian (purchasing knowledge), dan pengetahuan pemakaian (usage knowledge). Pengetahuan produk mencakup kesadaran akan kategori dan merek produk dalam kategori produk, terminologi produk, atribut dan ciri produk, serta kepercayaan tentang kategori produk secara umum dan mengenai merek spesifik. Pengetahuan pembelian meliputi bermacam potongan informasi yang dimiliki konsumen yang berhubungan erat dengan pemrolehan produk. Pengetahuan pemakaian meliputi informasi yang tersedia dalam ingatan mengenai pemakaian produk.

Kepribadian dalam perilaku konsumen, didefinisikan sebagai respons yang konsisten terhadap stimulus lingkungan (H.H. Kasarjian dalam Engel, Blackwell, Miniard, 1994). Menurut Pierre Martineau dalam Engel, Blackwell, Miniard (1994), produk juga mempunyai kepribadian dalam bentuk citra merek, oleh karena itu, strategi pemasaran harus berfokus pada pencocokan kepribadian konsumen dengan kepribadian produk.

Gaya hidup adalah sebagai pola dimana orang hidup dan menghabiskan waktu serta uang. Gaya hidup adalah fungsi motivasi konsumen dan pembelajaran

sebelumnya, kelas sosial, demografi, dan variabel lain. Gaya hidup adalah konsepsi ringkasan yang mencerminkan nilai konsumen.

Faktor demografik (karakteristik populasi manusia) berperan dalam menentukan gaya hidup dan segmentasi konsumen. Faktor demografik antara lain mencakup ukuran, pertumbuhan, kepadatan, dan distribusi; digunakan didalam penelitian konsumen untuk menjabarkan pangsa konsumen berkenaan dengan usia, pendidikan dan pekerjaan.

### **2.5.2.3. Proses Psikologis**

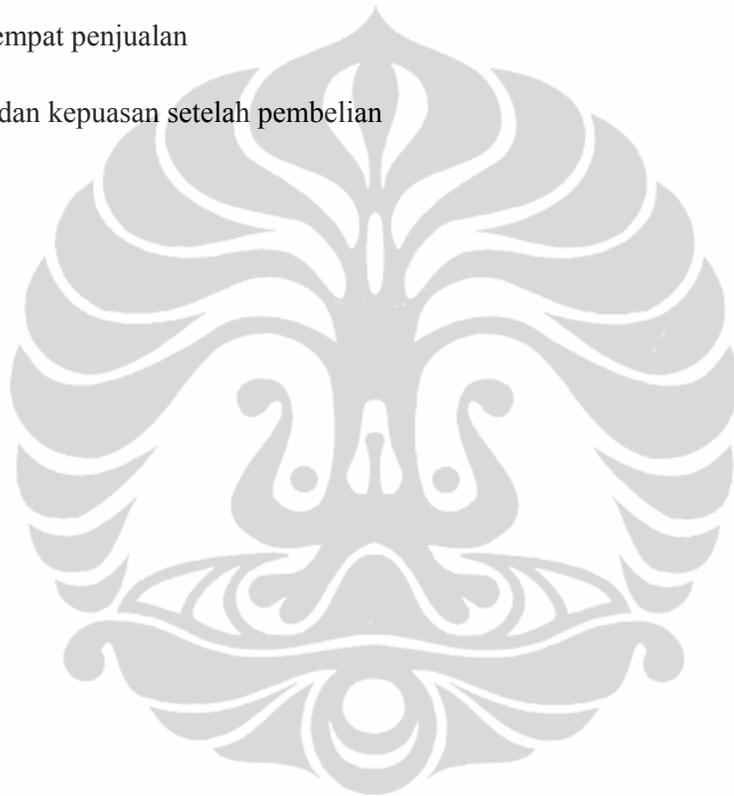
Menurut Engel, Blackwell, Miniard (1994), proses psikologis membentuk aspek motivasi dan perilaku konsumen. Tiga proses sentral dalam pembentukan motivasi dan perilaku tersebut adalah pemrosesan informasi, pembelajaran, serta perubahan sikap dan perilaku. Pemrosesan informasi mengacu pada proses yang dengannya suatu stimulus dapat diterima, ditafsirkan, disimpan dalam ingatan, dan kemudian diambil kembali. McGuire dalam Engel, Blackwell, Miniard (1994), merinci pemrosesan informasi menjadi lima tahap dasar, yaitu pemaparan, perhatian, pemahaman, penerimaan, dan retensi. Engel, Blackwell, Miniard (1994) memandang pembelajaran sebagai suatu proses dimana pengalaman menyebabkan perubahan dalam pengetahuan, sikap, atau perilaku. Sikap dan perilaku konsumen dapat dipengaruhi secara persuasif melalui komunikasi. Selain itu, terdapat berbagai teknik yang biasa digunakan pemasar untuk memodifikasi perilaku manusia.

## **2.6. PEMILIHAN TEMPAT PENJUALAN**

Determinan tentang pilihan tempat penjualan yang diterima bervariasi menurut pangsa pasar dan kelas produk. Atribut yang menyolok atau determinan yang biasanya masuk dalam kategori ini adalah :

- a. Lokasi
- b. Luas dan keragaman pelayanan
- c. Harga

- d. Iklan dan promosi
- e. Personel tempat penjualan
- f. Pelayanan yang ditawarkan
- g. Atribut fisik tempat penjualan
- h. Karakteristik konsumen
- i. Atmosfir tempat penjualan
- j. Pelayanan dan kepuasan setelah pembelian



## **BAB 3**

### **GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT BHAKTI YUDHA**

#### **3.1. SEJARAH RS BHAKTI YUDHA**

Sejarah berdirinya Rumah Sakit Bhakti Yudha berawal dari sebuah Klinik Bersalin Bhakti Yudha yang didirikan oleh Yayasan Bhakti Yudha, dan diketuai oleh Tjokropranolo .Klinik dengan kapasitas 12 tempat tidur ini berdiri pada tanggal 28 November 1978. Tujuannya pada saat itu hanya terarah pada upaya bidang kesehatan kebidanan.

Kemudian pada tanggal 15 September 1980, Klinik Bersalin Bhakti Yudha berubah menjadi RSU Bhakti Yudha Depok, dengan kapasitas 82 tempat tidur, dengan fasilitas : Poliklinik, Unit Gawat Darurat, Rawat Inap Umum, Rawat Inap Kebidanan. Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok didirikan oleh Yayasan Bhakti Yudha

Pada tahun 1986, Rumah Sakit Bhakti Yudha merubah kapasitas tempat tidur menjadi 110 tempat tidur. Kemudian tahun 2005, RS Bhakti Yudha menambah ruang poliklinik dengan membangun gedung baru dan merenovasi gedung poliklinik yang lama.

Pada awal tahun 2007, Badan Hukum RS Bhakti Yudha berubah status dari yayasan menjadi PT (Perseroan Terbatas). Kemudian pada tahun 2008, RS Bhakti Yudha merenovasi dan memperluas gedung poliklinik, ruang fisioterapi dan radiologi. Saat ini, RS Bhakti Yudha mempunyai kapasitas tempat tidur sebanyak 100 tempat tidur dan 19 layanan poliklinik.

## **3.2. VISI, MISI, TUJUAN DAN NILAI DASAR RS BHAKTI YUDHA**

### **3.2.1. Visi**

Visi RS Bhakti Yudha adalah : “Pada tahun 2010 menjadi rumah sakit umum dengan keunggulan pelayanan prima dan menjadi pilihan pertama masyarakat Depok”.

### **3.2.2. Misi**

Misi RS Bhakti Yudha adalah :

1. Menyediakan produk jasa pelayanan kesehatan yang kompetitif (bersaing), efektif dan efisien
2. Menciptakan produk-produk baru yang berkesinambungan
3. Menjadi Rumah Sakit yang bersahabat dengan pelanggan (Customer Friendly Hospital)
4. Menyelenggarakan pelayanan medis spesialistik yang profesional dan asuhan keperawatan prima

### **3.2.3. Tujuan**

Rumah Sakit Umum Bhakti Yudha menjadi Market Leader (pemimpin pasar ) dan Cost Leader di wilayah Depok dan sekitarnya

### **3.2.4. Nilai Dasar**

1. Kepuasan pelanggan adalah prioritas utama kami.
2. Pelanggan puas, RSUD Bhakti Yudha akan tumbuh dan berkembang.

## **3.3. STRUKTUR ORGANISASI**

Struktur organisasi Rumah Sakit Bhakti Yudha berdasarkan Surat Keputusan Direktur Utama PT. Arthamas Investama Guna No.003/0010/PT.AIG/XII/2007 tentang pengesahan struktur organisasi Rumah Sakit Bhakti Yudha.

(Lihat Lampiran 1)

### 3.4. KINERJA RS BHAKTI YUDHA

Di bawah ini adalah kinerja unit pelayanan RS Bhakti Yudha tahun 2007-2009. Terlihat adanya penurunan kinerja selama 3 tahun tersebut.

**Tabel 3.1. Kinerja Unit Pelayanan RS Bhakti Yudha Tahun 2007-2009**

Kinerja	2007	2008	2009
BOR	76,02 %	77,23 %	67,55 %
LOS	3,62 hari	3,64 hari	3,76 hari
TOI	1,16 hari	1,09 hari	1,90 hari
BTO	75,49	76,78	62,29
GDR	3,05 %	2,74 %	2,81%
NDR	1,11 %	1,21 %	1,09 %

Sumber : Rekam Medis RS Bhakti Yudha

### 3.5.PENCAPAIAN KEGIATAN PELAYANAN

#### 3.5.1.Pelayanan Rawat Jalan

**Tabel 3.2. Kunjungan Pasien Baru dan Lama  
Poliklinik RS Bhakti Yudha Tahun 2007-2009**

NO.	POLIKLINIK	2007	2008	2009
1	Umum	9701	10562	10429
2	Bedah	1690	1924	1551
3	Anak	15474	15688	12102
4	Kebidanan	5158	5340	3815
5	Gigi	5164	5926	5662
6	THT	2158	2510	1967
7	Mata	2289	2810	2478
8	Kulit	2353	2672	2524
9	Internis	7038	8332	6815
10	Paru-paru	2178	2526	2131
11	Ortopedi	505	731	780
12	Syaraf	1658	2115	2034

13	Jantung	2681	3382	3496
14	Gizi	17	23	32
15	Psikiatri	5	79	105
16	Bedah mulut	122	194	175
17	Urologi	479	696	685
18	Bedah anak	18	25	7
19	Akupunktur	55	596	433
	TOTAL	58781	66217	57307

Sumber : Rekam Medis RS Bhakti Yudha

Terlihat dari Data Kunjungan Pasien Poliklinik diatas, bahwa rata-rata jumlah kunjungan pasien ke poliklinik RS Bhakti Yudha selama tahun 2007-2009 mengalami penurunan

### 3.5.2 Pelayanan Rawat Inap

**Tabel 3.3. Jumlah Pasien Rawat Inap berdasarkan Ruang Perawatan di RS Bhakti Yudha Tahun 2007-2009**

No	Uraian	2007	2008	2009
1.	Ruang Rawat Inap Kebidanan	1137	1020	665
2.	Ruang Rawat Inap Anak	1836	1672	1439
3.	Ruang Rawat Inap Perinatologi	579	528	309
4.	Ruang Rawat Inap Umum	4516	4533	3822
	Sub Total	8068	7753	6235
5.	Rawat Inap Bayi Gabung	155	145	106
	Total	8223	7898	6341

Sumber : Rekam Medis RS Bhakti Yudha

Terlihat dari Data jumlah pasien rawat inap diatas, bahwa rata-rata jumlah pasien rawat inap RS Bhakti Yudha selama tahun 2007-2009 mengalami penurunan.

### 3.6.KETENAGAKERJAAN RS BHAKTI YUDHA

Tabel 3.4. Ketenagakerjaan RS Bhakti Yudha Tahun 2010

JENIS KETENAGAAN	TETAP			KONTRAK			PART TIME			TOTAL
	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	
<b>1. TENAGA MEDIS</b>										
Dokter Spesialis	2	1	3	1	-	1	33	11	44	48
Dokter Umum	2	1	3	-	1	1	5	6	11	15
Dokter Gigi	-	3	3	-	-	0	1	2	3	6
Dokter Akupuntur	-	-	-	-	-	0	-	1	1	2
Sub Total	3	7	10	0	0	0	39	20	59	70
<b>2. TENAGA PERAWAT</b>										
S1 Keperawatan	-	4	4	-	-	0	-	-	0	4
D3 Keperawatan	4	63	67	4	29	33	-	-	0	100
SPK	1	57	58	-	-	0	-	-	0	58
D3 Kebidanan	-	2	2	-	2	2	-	-	0	4
Bidan	-	4	4	-	-	0	-	-	0	4
Perawat Gigi	-	2	2	-	1	1	-	-	0	3
PKE	-	1	1	-	-	0	-	-	0	1
Sub Total	5	133	138	4	32	36	0	0	0	174
<b>3. TENAGA KEFARMASIAN</b>										
Apoteker	-	1	1	-	1	1	-	-	0	2
Asisten Apoteker	-	11	11	-	3	3	-	-	0	14
Sub Total	0	12	12	0	4	4	0	0	0	16
<b>4. TENAGA KETEKHNISAN MEDIS</b>										
Penata Rontgen	1	-	1	-	2	2	-	-	0	3
Penata Anastesi	2	-	2	-	-	0	-	-	0	2
Penata Analisis	-	2	2	1	6	7	-	-	0	9
Penata Elektro Medis	1	-	1	-	-	0	-	-	0	1
Fisioterapis	-	1	1	-	-	0	-	1	1	2
Sub Total	5	6	11	1	8	9	0	1	1	21
<b>5. TENAGA KESEHATAN MASYARAKAT</b>										
S2 Manajemen Rumah Sakit	3	-	3	-	-	0	-	-	0	3
S1 Kesehatan Masyarakat	-	1	1	-	-	0	-	-	0	1
D3 Kesehatan Masyarakat	-	3	3	-	-	0	-	-	0	3
D3 Gizi	-	1	1	-	-	0	-	-	-	1
Sub Total	3	5	8	0	0	0	0	0	0	8
<b>6. TENAGA NON MEDIS</b>										
Sarjana (S1)	4	1	5	-	-	0	-	-	0	5
Sarjana Muda (D3)	2	2	4	1	-	1	-	-	0	5
SMA	18	13	31	3	14	17	-	-	0	48
SMA Sederajat/SMK	6	2	8	-	-	0	-	-	0	8
SMEA	9	8	17	-	-	0	-	-	0	17
STM	3	-	3	2	-	2	-	-	0	5
SMP	7	14	21	-	8	8	-	-	0	29
SD	10	3	13	-	-	0	-	-	0	13
SMK BOGA	-	11	11	-	-	0	-	-	0	11
Sub Total	59	54	113	6	22	28	-	-	0	141
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>215</b>	<b>291</b>	<b>12</b>	<b>67</b>	<b>79</b>	<b>39</b>	<b>21</b>	<b>60</b>	<b>430</b>

Sumber : Biro SDM RS Bhakti Yudha

### 3.7. SARANA RS BHAKTI YUDHA

RS Bhakti Yudha terletak di Jalan Raya Sawangan no 2A Depok dengan luas tanah sebesar 14.530 m<sup>2</sup>. Bangunan yang ada saat ini merupakan gabungan dari bangunan lama yang direnovasi (2 lantai) dan bangunan baru(2 lantai). Seluruh sarana pelayanan terletak di unit gedung lama, kecuali Instalasi Gawat Darurat dan Instalasi Laboratorium yang berada di unit gedung baru.

Perincian Bangunan Rumah Sakit adalah sebagai berikut :

- ✚ Bangunan lama yang telah direnovasi terdiri atas 2 lantai.
  - ❖ Lantai bawah meliputi :

Gedung poliklinik kebidanan, poliklinik bedah, poliklinik syaraf, poliklinik gigi, poliklinik jantung, poliklinik umum, poliklinik penyakit dalam, poliklinik anak, poliklinik EEG, poliklinik EMG, fisioterapi, instalasi farmasi, instalasi radiologi, USG, ruang operasi 1 dan 2, ruang VK, ICU, ruang rawat inap umum, ruang rawat inap kebidanan, ruang rawat inap perinatologi, ruang rawat inap anak, ruang jenazah, instalasi gizi, gudang logistik, gudang sarana,
  - ❖ Lantai atas meliputi :

Poliklinik umum, poliklinik paru, ruang medical cek up, poliklinik mata, poliklinik tht, poliklinik kulit dan kelamin, poliklinik akupuntur, ruang medical record, ruang komite keperawatan, ruang rapat direksi, ruang tamu direksi, ruang direktur, ruang sekretaris direksi, keuangan, SDM, ruang manajer
- ✚ Bangunan baru terdiri atas 2 lantai
  - ❖ .Lantai bawah terdiri atas : UGD.
  - ❖ Lantai atas terdiri atas : laboratorium, ruang manajer area, ruang serba guna

### **3.8. JENIS PELAYANAN RS BHAKTI YUDHA**

Secara umum Rumah Sakit Bhakti Yudha dalam pelaksanaannya menyediakan berbagai jenis pelayanan meliputi :

#### **3.8.1. Unit Pelayanan Medis**

##### **3.8.1.1. Instalasi Rawat Jalan**

Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RS Bhakti Yudha terdiri atas :

- 1.Klinik Kebidanan
- 2.Klinik Kesehatan Anak
- 3.Klinik Penyakit Dalam
- 4.Klinik Bedah Umum
- 5.Klinik Paru
- 6.Klinik Kulit dan Kelamin
- 7.Klinik Mata
- 8.Klinik THT
- 9.Klinik Jantung
- 10.Klinik Syaraf
- 11.Klinik Bedah Mulut
- 12.Klinik Bedah Onkologi
- 13.Klinik Bedah Urologi
- 14.Klinik Gizi
- 15.Klinik Gigi
- 16.Klinik Umum
- 17.Klinik Akupuntur
- 18.Klinik Diabetes
- 19.Klinik Psikiatri

##### **3.8.1.2. Instalasi Rawat Inap**

Kapasitas Rawat Inap 100 tempat tidur

Adapun jenis ruang rawat inap dan fasilitasnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.5. Jenis dan Fasilitas Ruang Rawat Inap  
RS Bhakti Yudha**

<b>Ruang Rawat Inap</b>	<b>Fasilitas</b>
1. Perawatan Dewasa	
a. Amarilis VIP	1 kamar 1 tempat tidur, AC, kulkas, Sofa set, TV, 1 kamar mandi, wastafel, water heater, telepon, 1 nakas, lemari pakaian
b. Amarilis VIP	1 kamar 1 tempat tidur, AC, kulkas, Sofa, TV, 1 kamar mandi, wastafel, water heater, telepon, 1 nakas, lemari pakaian
c. Mawar VIP	1 kamar 1 tempat tidur, AC, kulkas, Sofa, TV, 1 kamar mandi, wastafel, water heater, telepon, 1 nakas, lemari pakaian
d. Amarilis dan Mawar (Kelas 1)	1 kamar 2 tempat tidur, AC, TV, 1 kamar mandi, wastafel, telepon, 2 nakas, lemari pakaian
e. Bougenville dan mawar (Kelas II B)	1 kamar 3 tempat tidur, AC, 1 kamar mandi, wastafel, 3 Nakas, TV (Kecuali mawar II B 2 : 2 tempat tidur)
f. Bougenville dan mawar (Kelas II A)	1 kamar 4 tempat tidur, AC, 1 kamar mandi, wastafel, 4 nakas, TV (Kecuali mawar II A : 3 tempat tidur)
g. Bougenville dan mawar (Kelas III)	1 kamar 6 tempat tidur, AC, 1 kamar mandi, 6 nakas (Kecuali mawar : 3 tempat tidur)
2. Perawatan anak dan bayi	
a. Melati VIP	1 kamar 1 tempat tidur, AC, kulkas, Sofa, TV, 1 kamar mandi, wastafel, telepon, 1 nakas, lemari pakaian
b. Melati (Kelas I)	1 kamar 1 tempat tidur, AC, TV, 1 kamar mandi, wastafel, 1 nakas, lemari pakaian
c. Melati (Kelas II)	1 kamar 4 dan 5 tempat tidur, AC, 1 kamar mandi, wastafel, 4 dan 5 nakas, lemari pakaian
d. Melati (Kelas III)	1 kamar 6-10 tempat tidur, AC, 1 kamar mandi, 6-10 nakas
4. Ruang isolasi	1 kamar 3 tempat tidur, AC, 1 kamar mandi, 3 nakas
5. Ruang perinatologi	Inkubator, blue light therapy

Sumber : Biro informasi RS Bhakti Yudha

### 3.8.1.5. Instalasi Gawat Darurat

### 3.8.1.5. Instalasi Kamar Bedah

### 3.8.1.6. Instalasi Intensive Care Unit

### **3.8.2. Unit Penunjang Medis**

Untuk mendukung penegakan suatu diagnostik dan terapi penyakit, Rumah Sakit Bhakti Yudha melengkapi fasilitas pelayanan penunjang diagnostik sebagai berikut :

1. Instalasi Radiologi
2. Instalasi Laboratorium
3. Instalasi Farmasi
4. Instalasi gizi
5. Fisioterapi

### **3.8.3. Unit Administrasi**

1. Administrasi Pasien
2. Rekam Medis
3. Keuangan
4. Marketing
5. Logistik
6. SDM
7. Kesekretariatan
8. Informatika
9. Sarana
10. Pendidikan dan Pelatihan

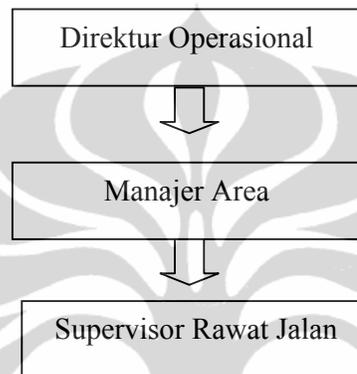


### 3.9.POLIKLINIK KEBIDANAN

#### 3.9.1. Kedudukan

Poliklinik kebidanan berada dibawah wewenang direktur operasional, melalui manajer area dan supervisor rawat jalan.

**Gambar 3.1. Struktur Organisasi Poliklinik Kebidanan**



Sumber : Struktur Organisasi RS Bhakti Yudha

#### 3.9.2. Profil Poliklinik Kebidanan

Poliklinik Kebidanan RS Bhakti Yudha terletak di lantai 1 gedung lama. Poliklinik ini memberikan pelayanan : pemeriksaan kehamilan /antenatal care (mencakup pemeriksaan kehamilan dengan USG 2 dan 3 dimensi ),pemeriksaan/kontrol pasca persalinan, KB, pemeriksaan fertilitas, dan pemeriksaan ginekologi

Adapun ketenagaan Poliklinik Kebidanan RS Bhakti Yudha memiliki ketenagaan sebagai berikut : 5 orang Dokter Spesialis Kebidanan dan 4 perawat. Jadwal kerja dibagi menjadi : poliklinik pagi (pk. 08.00-12.00)dan poliklinik sore (pk. 16.00-20.00)

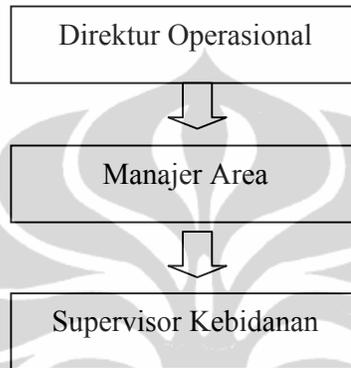
Dokter yang berpraktek yaitu : dr.Ari K Januarto,SpOG; dr.Syahrizal Mishar, SpOG; dr.H.A. Djaenudin, SpOG; dr.Afra, SpOG; drSudianto, SpOG.

### 3.10. UNIT RAWAT INAP KEBIDANAN

#### 3.10.1.Kedudukan

Unit rawat inap kebidanan berada di bawah Direktur Operasional melalui Manajer Area dan Supervisor Kebidanan.

**Gambar 3.2.Struktur Organisasi Kamar Bersalin**



Sumber : Struktur Organisasi RS Bhakti Yudha

#### 3.10.2.Profil Unit Rawat Inap Kebidanan

Unit rawat inap kebidanan berada di lantai 1 gedung lama, terdiri dari 1 ruang bersalin, yang terdiri dari 3 tempat tidur khusus bersalin. Ruang tersebut diperuntukkan untuk ibu hamil yang akan melahirkan secara normal, sedangkan ibu hamil yang akan melahirkan secara Caesar, persalinannya dilakukan di kamar operasi. Terdapat pula 1 ruang perinatologi untuk bayi baru lahir yang memerlukan perawatan khusus.

Unit rawat inap kebidanan terdiri atas 5 ruangan dan 12 tempat tidur. Terdiri atas kelas I, kelas IIA, Kelas II B, dan kelas III. Penjelasannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.6. Jumlah Ruangan dan Tempat Tidur di Rawat Inap Kebidanan  
RS Bhakti Yudha Depok**

<b>Kelas Perawatan</b>	<b>Jumlah Ruangan</b>	<b>Jumlah Tempat Tidur</b>
Kelas I	1 ruangan	2 tempat tidur
Kelas II B	2 ruangan	4 tempat tidur
Kelas II A	1 ruangan	3 tempat tidur
Kelas III	1 ruangan	3 tempat tidur
Total	5 ruangan	12 tempat tidur

Sumber : Rawat Inap Kebidanan RS Bhakti Yudha

Ketenagaan di rawat inap kebidanan yaitu : 5 orang dokter spesialis kebidanan, 1 orang Supervisor Kebidanan, 7 orang bidan, 6 orang perawat , serta 3 orang POS

Jadwal kerja dibagi 3 shift, yaitu : shift pagi (pk.08.00-14.00), shift sore (14.00-21.00), shift malam (21.00-08.00)

## BAB 4

### KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL

#### 4.1 KERANGKA KONSEP

Berdasarkan dari tinjauan teoritis , ditemukan variabel-variabel yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan konsumen dalam pembelian suatu produk. Faktor-faktor tersebut adalah : perbedaan individu, pengaruh lingkungan, proses psikologis dan stimulus pemasaran.

Dalam hal ini sebagai konsumen adalah pasien poliklinik kebidanan Rumah Sakit Bhakti Yudha, dan produk yang akan dibeli adalah produk jasa berupa pelayanan persalinan di rawat inap Rumah Sakit Bhakti Yudha.

Kerangka konsep dibuat berdasarkan modifikasi dari teori model perilaku pengambilan keputusan konsumen dalam pembelian dari Engel,Blackwell dan Miniard serta teori model perilaku pembelian dari Kotler dan Armstrong.

Bagi pasien poliklinik kebidanan dalam melakukan keputusan persalinan di rawat inap RS Bhakti Yudha, diperoleh kriteria faktor-faktor yang berhubungan adalah sebagai berikut :

- 1.Perbedaan Individu
  - a.Usia
  - b.Pendidikan
  - c.Pekerjaan
  - d.Sumber daya ekonomi pasien :
    - Jumlah pengeluaran
  - e.Motivasi
  - f.Pengetahuan pemakaian jasa

## 2. Pengaruh Lingkungan

Pengaruh keluarga :

- a. Pemberi saran di keluarga
- b. Pengambil keputusan di keluarga

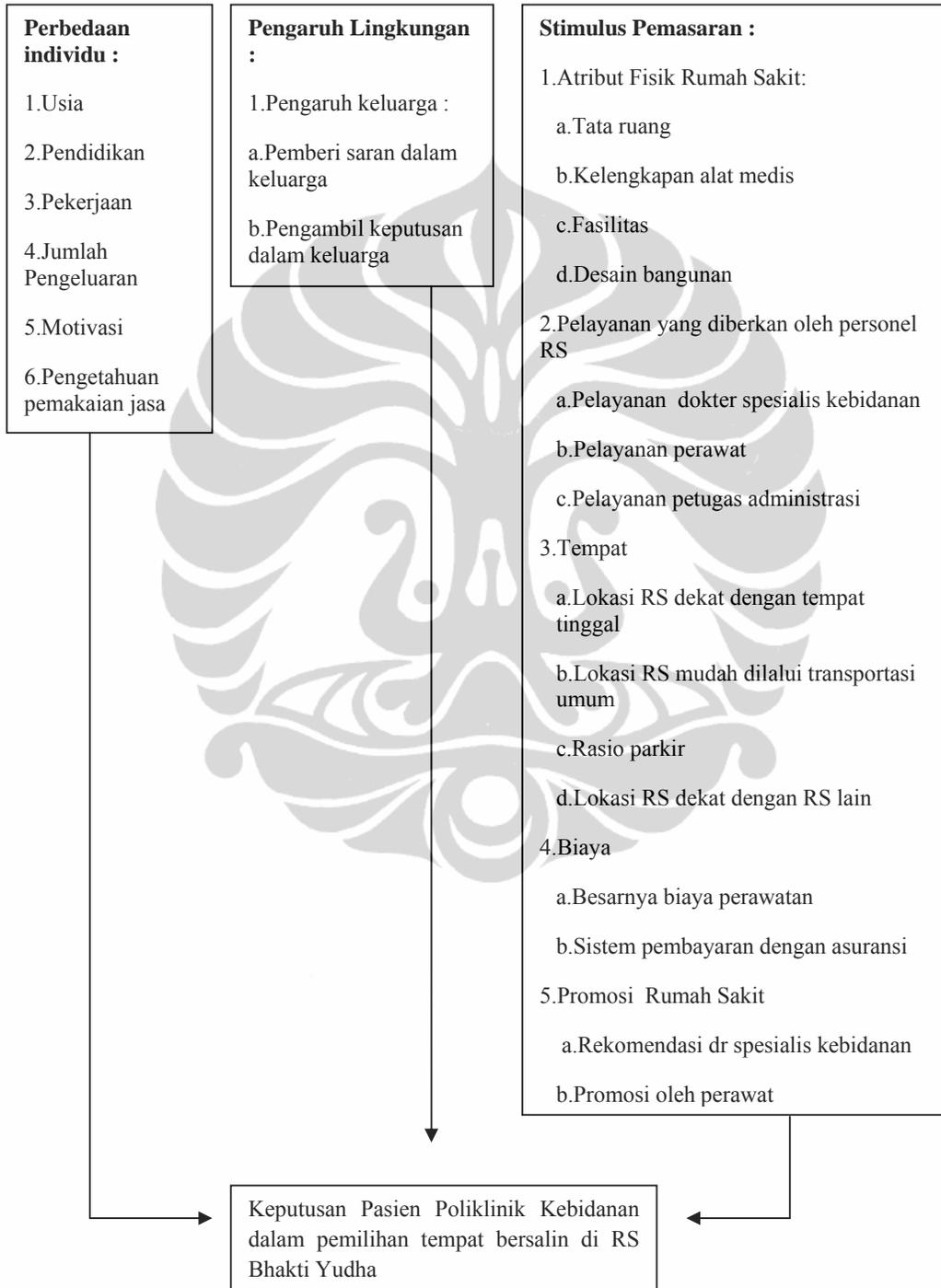
## 3. Stimulus rumah sakit :

- a. Atribut fisik
- b. Pelayanan yang diberikan
- c. Tempat
- d. Biaya perawatan
- e. Promosi



**GAMBAR 4.1. BAGAN KERANGKA KONSEP PENELITIAN**

**VARIABEL INDEPENDEN**



## 4.2. HIPOTESIS :

HA 1. Ada hubungan antara usia dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

HA 2. Ada hubungan antara pendidikan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

HA 3. Ada hubungan antara pekerjaan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

HA 4. Ada hubungan antara jumlah pengeluaran dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

HA 5. Ada hubungan antara motivasi dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

HA 6. Ada hubungan antara pengetahuan pemakaian jasa dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

HA 7. Ada hubungan antara pengaruh keluarga dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 7a. Ada hubungan antara pemberi saran dalam keluarga dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 7b. Ada hubungan antara pengambil keputusan dalam keluarga dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

HA 8. Ada hubungan antara atribut fisik rumah sakit dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 8a. Ada hubungan antara tata ruang rumah sakit dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 8b. Ada hubungan antara kelengkapan alat medis rumah sakit dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 8c. Ada hubungan antara fasilitas rumah sakit dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 8d. Ada hubungan antara desain bangunan rumah sakit dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

HA 9. Ada hubungan antara pelayanan yang diberikan oleh personel rumah sakit dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 9a. Ada hubungan antara pelayanan dokter spesialis kebidanan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 9b. Ada hubungan antara pelayanan perawat dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 9c. Ada hubungan antara pelayanan petugas administrasi dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

HA 10. Ada hubungan antara tempat rumah sakit dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 10a. Ada hubungan antara lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal pasien dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 10b. Ada hubungan antara lokasi rumah sakit mudah dilalui transportasi umum dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 10c. Ada hubungan antara rasio parkir dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 10d. Ada hubungan antara lokasi rumah sakit yang dekat dengan rumah sakit lainnya dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

HA 11. Ada hubungan antara biaya dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 11a. Ada hubungan antara besarnya biaya perawatan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 11b. Ada hubungan antara sistem pembayaran dengan asuransi dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

HA 12. Ada hubungan antara promosi dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 12a. Ada hubungan antara rekomendasi dokter spesialis kebidanan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Sub-hipotesis 12b. Ada hubungan antara promosi oleh perawat dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

### **4.3. DEFINISI OPERASIONAL**

#### **4.3.1 VARIABEL DEPENDEN**

##### 1. Keputusan pemilihan tempat bersalin

Definisi : Keputusan pemilihan tempat persalinan adalah : proses merumuskan berbagai alternatif tindakan guna menjatuhkan pilihan pada salah satu tempat persalinan

Cara pengukuran : Menanyakan kepada responden apakah akan memutuskan untuk bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha atau tidak

Kategori : 1. Ya

2. Tidak

Skala pengukuran : Nominal

Alat ukur : Kuesioner

#### **4.3.2. VARIABEL INDEPENDEN**

##### 1. Usia

Definisi : Usia adalah waktu yang dihitung sejak lahir sampai dengan ulang tahun yang terakhir

Cara pengukuran : Menanyakan usia berdasarkan tahun kelahiran responden

Skala pengukuran : Interval

Alat ukur : Kuesioner

##### 2. Pendidikan

Definisi : Pendidikan adalah tingkat pendidikan formal terakhir yang ibu ikuti

Cara Pengukuran : Menanyakan mengenai tingkat pendidikan formal terakhir ibu

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

### 3.Pekerjaan

Definisi : Pekerjaan adalah jenis pekerjaan ibu saat ini

Cara pengukuran : Menanyakan mengenai jenis pekerjaan ibu saat ini

Skala pengukuran : Nominal

Alat ukur : Kuesioner

### 4.Jumlah pengeluaran

Definisi : jumlah pengeluaran adalah jumlah uang yang dikeluarkan rutin per bulan dari ibu dan suami

Cara pengukuran : Menanyakan kepada responden mengenai jumlah pengeluaran rutin ibu dan suami per bulan

Skala pengukuran : Interval

Alat ukur : Kuesioner

### 5.Motivasi

Definisi : Motivasi adalah faktor yang mendorong perilaku ke arah tujuan tertentu

Cara pengukuran : Menanyakan kepada responden mengenai hal yang mendorong ibu dalam pemilihan tempat bersalin

Kategori : 1. Ingin mencoba bersalin di rumah sakit tertentu

2. Ingin melahirkan di rumah sakit ternama yang sesuai dengan status sosial

3. Faktor kebiasaan di keluarga yang bersalin di rumah sakit tertentu

4. Ingin bersalin di rumah sakit yang harganya terjangkau

## 5. Lainnya

Kemudian jawaban dikelompokkan menjadi : motivasi subjektif dan motivasi objektif.

Skala pengukuran : Nominal

Alat ukur : Kuesioner

## 6. Pengetahuan pemakaian jasa

Definisi : Informasi yang tersimpan dalam ingatan mengenai pemakaian jasa rawat inap kebidanan RS Bhakti Yudha

Cara pengukuran : Menanyakan kepada responden apakah pernah bersalin di RS Bhakti Yudha atau tidak

Kategori : 1. Pernah

2. Tidak pernah

Kemudian jawaban kategori 1 dikelompokkan menjadi : pengetahuan pengetahuan jasa tinggi, dan jawaban kategori 2 dikelompokkan menjadi : pengetahuan pemakaian jasa rendah.

Skala pengukuran : Nominal

Alat ukur kuesioner

## 7. Pemberi saran dalam keluarga

Definisi : Pemberi saran di keluarga adalah persepsi pasien mengenai pemberi saran dalam pihak keluarga dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Cara pengukuran : Menanyakan kepada responden mengenai pemberi saran dalam keluarga dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Kategori : a. Suami

b. Orang tua/mertua

- c.Kakak/adik
- d.Saudara ipar
- e.Lainnya

Skala pengukuran : Nominal

Alat ukur : Kuesioner

#### 8.Pembuat keputusan dalam keluarga

Definisi : Pembuat keputusan dalam keluarga adalah persepsi pasien mengenai orang yang berwenang membuat keputusan tentang pemilihan tempat persalinan di RS Bhakti Yudha

Cara pengukuran : Menanyakan kepada responden mengenai persepsi responden terhadap pembuat keputusan dalam keluarga terhadap pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Kategori : a.Diri sendiri

- b.Suami
- c.Orangtua/mertua
- d.Kakak/adik
- e.Lainnya

Skala pengukuran : Nominal

Alat ukur : Kuesioner

#### 9. Stimulus rumah sakit

Definisi : Stimulus rumah sakit adalah persepsi pasien mengenai stimulus rumah sakit yang terdiri atas atribut fisik rumah sakit, pelayanan oleh personil rumah sakit, tempat,biaya dan promosi.

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan atribut fisik rumah sakit, pelayanan oleh personil rumah sakit, tempat,biaya dan promosi dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

#### 10.Atribut fisik rumah sakit

Definisi : Atribut fisik rumah sakit adalah persepsi pasien mengenai keadaan fisik rumah secara keseluruhan

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan atribut fisik rumah sakit dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

## 11. Tata ruang rumah sakit

Definisi : Tata ruang rumah sakit adalah persepsi pasien mengenai pengaturan ruang di dalam rumah sakit secara keseluruhan

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan tata ruang rumah sakit dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

## 12.Kelengkapan alat medis

Definisi : kelengkapan alat medis adalah persepsi pasien mengenai kelengkapan alat medis rumah sakit

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan kelengkapan medis sakit dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh,  
sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

### 13.Fasilitas rumah sakit

Definisi : fasilitas rumah sakit adalah persepsi pasien mengenai fasilitas rumah sakit

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan fasilitas rumah sakit dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh,  
sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

### 14.Desain bangunan rumah sakit

Definisi : desain bangunan rumah sakit adalah persepsi pasien mengenai desain bangunan sakit

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan desain bangunan rumah sakit dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh,  
sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

#### 15.Pelayanan yang diberikan oleh personel rumah sakit

Definisi : Pelayanan yang diberikan oleh personel rumah sakit adalah persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh personil rumah sakit.

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan pelayanan yang diberikan oleh personil rumah sakit dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh,  
sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

## 16. Pelayanan dokter spesialis kebidanan

Definisi : Pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis kebidanan adalah persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis kebidanan

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis kebidanan dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

## 17. Pelayanan perawat

Definisi : Pelayanan yang diberikan oleh perawat adalah persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

#### 18. Pelayanan petugas administrasi

Definisi : Pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi adalah persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

#### 19. Tempat

Definisi : Tempat adalah persepsi pasien mengenai tempat rumah sakit melakukan kegiatan pelayanan

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan antara tempat rumah sakit dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

## 20. Lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal

Definisi : Lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal adalah persepsi pasien mengenai lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan antara lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

## 21. Lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum

Definisi : Lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum adalah persepsi pasien mengenai lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan antara lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1. Sangat tidak berpengaruh

2. Tidak berpengaruh

3. Berpengaruh

4. Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

## 22. Rasio parkir

Definisi : rasio parkir adalah persepsi pasien mengenai rasio luas tempat parkir dibandingkan dengan jumlah kendaraan

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan antara rasio parkir dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1. Sangat tidak berpengaruh

2. Tidak berpengaruh

3. Berpengaruh

4. Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

#### 23. Lokasi rumah sakit yang dekat dengan rumah sakit lainnya

Definisi : lokasi rumah sakit yang dekat dengan rumah sakit lainnya adalah persepsi pasien mengenai jarak Rumah Sakit Bhakti Yudha yang dekat dengan rumah sakit lainnya

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan antara lokasi rumah sakit yang dekat dengan rumah sakit lainnya dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

#### 24. Biaya

Definisi : biaya adalah persepsi pasien mengenai biaya yang harus dikeluarkan dalam proses persalinan dan perawatan setelah bersalin

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan antara biaya dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

#### 25. Besarnya biaya perawatan

Definisi : Besarnya biaya perawatan adalah persepsi pasien tentang besarnya biaya yang harus dikeluarkan dalam proses persalinan dan perawatan setelah persalinan

Cara pengukuran : Menanyakan persepsi responden mengenai hubungan antara biaya dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

## 26. Promosi

Definisi : Promosi adalah persepsi pasien mengenai arus informasi untuk mengarahkan pasien kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran.

Cara pengukuran : Menanyakan kepada pasien mengenai persepsi tentang hubungan antara promosi dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

## 27. Rekomendasi dokter spesialis kebidanan

Definisi : rekomendasi dokter spesialis kebidanan adalah persepsi pasien mengenai ada tidaknya rekomendasi dokter spesialis kebidanan untuk bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok dan hubungan rekomendasi dokter spesialis kebidanan terhadap keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Cara pengukuran : Menanyakan kepada responden mengenai ada/tidaknya rekomendasi dokter spesialis kebidanan dan persepsi responden mengenai hubungan rekomendasi dokter spesialis kebidanan terhadap keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

#### 28.Promosi oleh perawat

Definisi : promosi oleh perawat adalah persepsi pasien mengenai promosi oleh perawat untuk bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha

Cara pengukuran : Menanyakan kepada responden mengenai hubungan promosi oleh perawat terhadap keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

Kategori : 1.Sangat tidak berpengaruh

2.Tidak berpengaruh

3.Berpengaruh

4.Sangat berpengaruh

Kemudian jawaban 1 dan 2 dikelompokkan menjadi : tidak berpengaruh, sedangkan jawaban 3 dan 4 dikelompokkan menjadi : berpengaruh.

Skala pengukuran : Ordinal

Alat ukur : Kuesioner

## **BAB 5**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **5.1. DESAIN PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan desain penelitiannya adalah cross sectional. Penelitian analitik bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien poliklinik untuk memilih tempat persalinan, yaitu pasien poliklinik yang melakukan antenatal care.

#### **5.2. LOKASI PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bhakti Yudha, Jl. Raya Sawangan no 2A, Depok.

#### **5.3. WAKTU PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan selama 1 (satu) bulan yaitu pada bulan November hingga Desember 2010

#### **5.4. POPULASI PENELITIAN**

Populasi penelitian adalah pasien poliklinik kebidanan yang melakukan antenatal care di RS Bhakti Yudha

#### **5.5. SAMPEL PENELITIAN**

Responden yang dipilih sebagai sampel penelitian adalah pasien poliklinik kebidanan yang melakukan antenatal care dengan usia kehamilan trimester III. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Dalam penelitian ini besarnya sampel yang akan diamati berdasarkan rumus estimasi proporsi adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \times p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,25 (1-0,75)}{0,1^2} = 72 \text{ sampel}$$

n = jumlah sampel

Z = nilai baku distribusi normal pada tingkat kepercayaan 95% (1,96)

d = presisi (tingkat ketepatan yang diinginkan), diambil 10 % (0,1)

p = proporsi pasien kebidanan trimester III yang bersalin di RS Bhakti Yudha tahun 2010, yaitu 25 %

(0,31)

1-p = proporsi pasien yang tidak bersalin di RS Bhakti Yudha, yaitu 1-0,25 = 0,75

Sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan adalah : 72 sampel. Adapun proporsi pasien kebidanan trimester III yang bersalin di RS Bhakti Yudha yaitu 25% didapatkan dari :

Proporsi pasien bersalin =  $\frac{\text{jumlah rata-rata ibu bersalin 3 tahun terakhir}}{\text{Jumlah rata-rata kunjungan PNC dalam 3 tahun terakhir}} \times 100\%$

Jumlah rata-rata kunjungan PNC dalam 3 tahun terakhir

$$= \frac{437}{2.2.13} \times 100\%$$

2.2.13

$$= 25 \%$$

Sehingga didapatkan proporsi 25%

## 5.6. PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner oleh responden . Instrumen pengumpul data berupa kuesioner yang telah dirancang sedemikian rupa agar diperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Isi pertanyaan berkaitan dengan fakta dan mengetahui persepsi responden. Sebelum kuesioner diberikan kepada responden, terlebih dahulu akan dilakukan uji coba pada 30 responden yang tidak termasuk dalam sampel penelitian, untuk mengetahui validitas dan reabilitas kuesioner.

Kaidah yang berlaku adalah bahwa pengujian dimulai dengan menguji validitas kuesioner baru dilanjutkan uji reliabilitas.

#### 1. Validitas

Validitas diuji dengan rumus *Pearson Product Moment*, dengan Rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X \times \sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2) - (\sum X)^2) (n\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}$$

Keterangan : X = Skor pertanyaan nomer 1

Y = Skor total

Kaidah Keputusannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti valid
- b. Jika hasil  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , berarti tidak valid

#### 2. Reliabilitas

Setelah pertanyaan ditentukan validitasnya, analisis dilanjutkan dengan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach Alpha :

$$r = (k / k-1) \frac{\{1 - \sum \sigma^2 b\}}{\sigma^2 t}$$

keterangan : r = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$  = jumlah varians butir

$\sigma^2 t$  = varians total

Kaidah keputusannya adalah sebagai berikut : apabila  $r > 0,6$  maka reliabel

### 5.7. PENGOLAHAN DATA

Setelah kuesioner diisi dan dikumpulkan, kemudian dilakukan proses pengolahan data yang dilakukan secara bertahap, meliputi tahapan :

### 1. Penyuntingan

Pada tahap penyuntingan, dilakukan pemeriksaan kelengkapan data, kejelasan, dan konsistensi jawaban.

### 2. Koding

Pada tahap koding, dilakukan pemberian kode pada setiap jawaban, kemudian diklasifikasikan dalam kelas-kelas dengan kode yang sama.

### 3. Memasukkan data

Data, yakni jawaban masing-masing responden yang dalam bentuk kode dimasukkan ke dalam program komputer

### 4. Pembersihan data

Setelah semua data dari setiap responden selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan –kesalahan kode, ketidaklengkapan dan sebagainya, kemudian dilakukan koreksi.

## **5.8. ANALISIS DATA**

Data yang diperoleh dianalisis dengan tahap :

### 1. Analisis Univariat

Bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Dalam analisis ini menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel.

### 2. Analisis Bivariat

Tujuan analisis ini adalah untuk melihat beda proporsi dan hubungan antara masing variabel independen dan variabel dependen, sekaligus untuk melakukan identifikasi variabel yang bermakna. Uji statistik yang digunakan adalah uji Chi Square.

### 3. Analisis Multivariat

Bertujuan mengetahui hubungan antara satu atau lebih variabel independen dengan satu variabel independen. Uji yang digunakan adalah uji regresi logistik ganda.



## BAB 6

### HASIL PENELITIAN

#### 6.1.KERANGKA PENYAJIAN

Penyajian hasil penelitian akan dilakukan secara berurutan, dimulai dari pelaksanaan penelitian, dilanjutkan dengan hasil penelitian, dan terakhir penjelasan mengenai keterbatasan dan kendala dalam melakukan penelitian.

#### 6.2.PELAKSANAAN PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada awal bulan November hingga awal Desember 2010, dilaksanakan setiap hari, kecuali hari Jumat dan hari libur, mulai pk.09.00-12.30 di poliklinik kebidanan Rumah Sakit Bhakti Yudha.

Sebelum pengambilan data, dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner pada 30 responden menggunakan uji validitas pearson product moment dengan uji reliabilitas cronbach alfa dengan menggunakan program *SPPS*. Hasilnya adalah terdapat 3 pertanyaan yang tidak valid dan reliabel sehingga pertanyaan tersebut dibuang/tidak dipergunakan dalam kuesioner.

Setelah kuesioner valid dan reliabel, maka dilakukan pengumpulan data. Kuesioner diisi sendiri oleh responden, yaitu ibu hamil trimester III dan didampingi oleh peneliti. Sehingga apabila ada hal yang kurang jelas, responden dapat menanyakan langsung kepada peneliti dan dijelaskan oleh peneliti.

#### 6.3.HASIL PENELITIAN

Analisis univariat hingga multivariat dari variabel yang diteliti diolah dengan menggunakan program *SPPS*, dan hasilnya disajikan sebagai berikut :

##### 6.3.1.UNIVARIAT

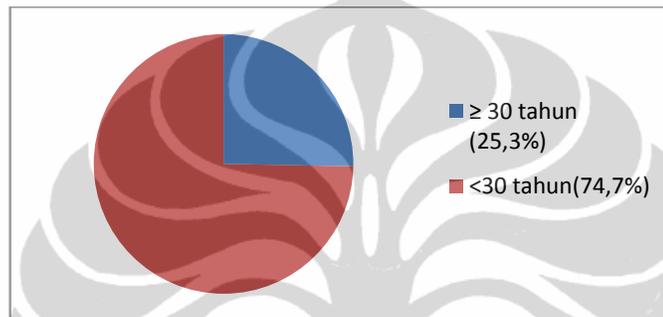
Adapun distribusi frekuensi dari masing-masing variabel digambarkan dalam *pie chart* dibawah ini :

### 6.3.1.1. Variabel Individu

#### 1. Usia

Rata-rata usia ibu adalah 26,8 tahun dengan usia termuda 20 tahun dan tertua 41 tahun. Usia ibu terbanyak adalah 23 tahun. Pengelompokan berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

**Gambar 6.1 Distribusi Responden Menurut Usia**



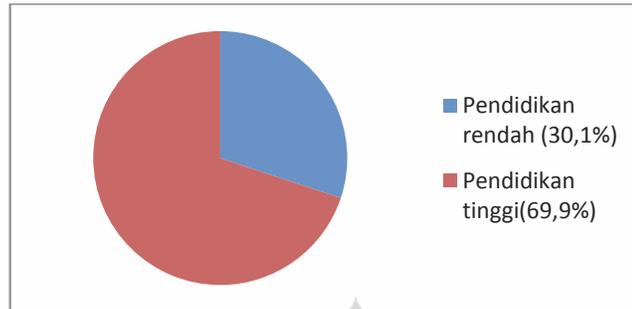
Sebagian besar responden berusia < 30 tahun, yaitu 74,7% dan sebagian kecil responden berusia ≥ 30 tahun, yaitu 25,3%.

#### 2. Pendidikan

Diketahui bahwa ibu yang menjadi responden tidak ada yang berpendidikan tamat SD. Pendidikan responden yang terendah adalah tamat SMP (3,6%) dan yang tertinggi adalah tamat S1 (30,0%). Adapun responden paling banyak berpendidikan tamat D1/D3 yaitu 38,7%

Setelah itu dapat dikelompokkan menjadi kelompok pendidikan tinggi (Tamat Diploma dan Sarjana) dan pendidikan rendah (Tamat SMP dan Tamat SMU), seperti yang terlihat dalam gambar di bawah ini :

**Gambar 6.2. Distribusi Responden Menurut Pendidikan**

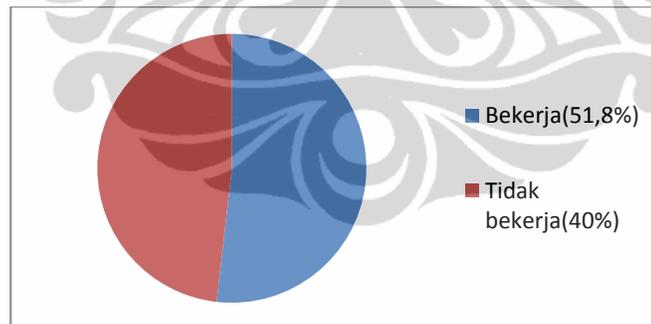


Pendidikan pasien terbanyak adalah terbanyak tergolong pendidikan tinggi, yaitu 69,9% daripada pendidikan pasien yang tergolong rendah yaitu 30,1%

### **3.Pekerjaan**

Dari hasil pengumpulan data diperoleh responden yang bekerja sebagai PNS 11 orang, karyawan BUMN 4 orang, karyawan swasta 21 orang, wairaswasta 7 orang dan ibu rumah tangga 40 orang. Data ini dikelompokkan menjadi bekerja dan tidak bekerja.

**Gambar 6.3. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan**



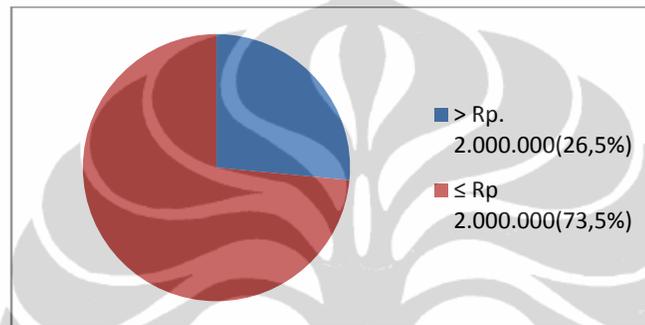
Menurut pekerjaan sehari-hari diketahui sebagian besar responden bekerja, yaitu sebanyak 51,8% dan responden yang tidak bekerja atau ibu rumah tangga sebesar 48,2%

#### 4. Pengeluaran

Pengeluaran responden terbanyak adalah Rp 1.001.000-Rp.1.500.000, yaitu 32,5% , sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang memiliki pengeluaran  $\geq$  Rp 2.501.000 yaitu 9,7%

Kemudian dikelompokkan menjadi:

**Gambar 6.4. Distribusi Responden Menurut Pengeluaran**



Dari hasil diatas diketahui, responden yang lebih banyak adalah responden yang mempunyai pengeluaran sebesar  $\leq$  Rp.2.000.000, yaitu 73,5%, sedangkan responden yang mempunyai pengeluaran diatas Rp 2.000.000 jumlahnya lebih sedikit, yaitu 26,5%

#### 5. Motivasi

Motivasi yang mendorong responden untuk memilih tempat bersalin adalah sebagai berikut:

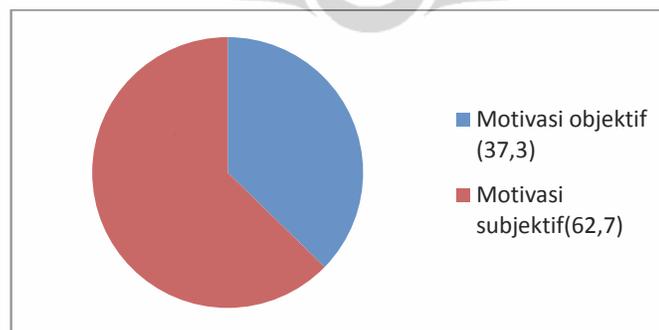
**Tabel 6.1. Distribusi Responden Menurut Motivasi**

Motivasi	Frekuensi	Persentase
Ingin mencoba bersalin di tempat bersalin tertentu	9	10,9
Ingin bersalin di tempat bersalin ternama yang sesuai dengan status sosial saya	7	8,4
Kebiasaan di keluarga yang bersalin di tempat tempat bersalin tertentu	5	6,02
Tempat bersalin dengan harga terjangkau	21	25,3
Sesuai ketentuan asuransi/penjamin	21	25,3
Pelayanan tempat bersalin yang memuaskan	10	12,4
Tempat terdekat	10	12,04
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100,0</b>

Motivasi responden yang terbanyak adalah ingin melahirkan di tempat bersalin yang terjangkau (25,3%) dan bersalin di tempat bersalin sesuai ketentuan asuransi/penjamin (25,3%). Sedangkan motivasi responden terendah adalah kebiasaan di keluarga yang bersalin di tempat bersalin tertentu (6,02%)

Kemudian dikelompokkan menjadi :

**Gambar 6.5. Distribusi Responden Menurut Motivasi**



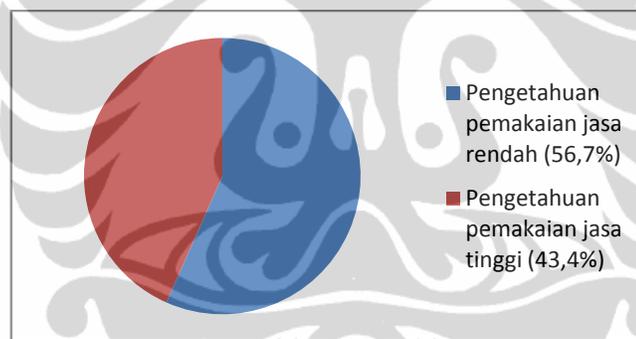
Motivasi responden untuk memilih tempat bersalin lebih banyak berdasarkan faktor objektif yaitu 62,7%. Sedangkan motivasi responden berdasarkan faktor subjektif lebih sedikit yaitu 37,3%. Motivasi objektif adalah dorongan untuk

memilih tempat bersalin berdasarkan pertimbangan rasional, sedangkan motivasi subjektif adalah dorongan untuk memilih tempat bersalin sesuai respons emosional, harapan dan keinginan.

## 6. Pengetahuan pemakaian jasa

Dari hasil pengumpulan data diperoleh responden yang tidak pernah melahirkan di RS Bhakti Yudha sebanyak 51 orang dan yang pernah melahirkan di RS Bhakti Yudha sebanyak 32 orang. Kemudian pasien yang tidak pernah melahirkan di RS Bhakti Yudha dikelompokkan menjadi pasien dengan pengetahuan pemakaian jasa rendah. Pasien yang pernah melahirkan di RS Bhakti Yudha dikelompokkan menjadi pasien dengan pengetahuan pemakaian jasa tinggi.

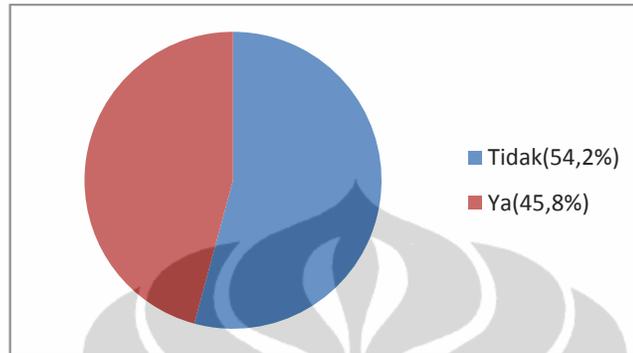
**Gambar 6.6. Distribusi Responden Menurut Pengetahuan Pemakaian Jasa**



Sebagian besar responden memiliki pengetahuan pemakaian jasa rendah, yaitu 56,7%, karena belum pernah bersalin di RS Bhakti Yudha. Sedangkan pasien yang pengetahuan pemakaian jasanya tinggi karena pernah bersalin di RS Bhakti Yudha, persentasenya lebih kecil yaitu 43,4%

## 7.Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha

**Gambar 6.7. Distribusi Responden Menurut Keputusan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**



Sebagian besar responden tidak memutuskan untuk bersalin di RS Bhakti Yudha, yaitu 54,2%. Sedangkan pasien yang memutuskan RS Bhakti Yudha, persentasenya lebih kecil yaitu 45,8%

### 6.3.1.2. Variabel Lingkungan

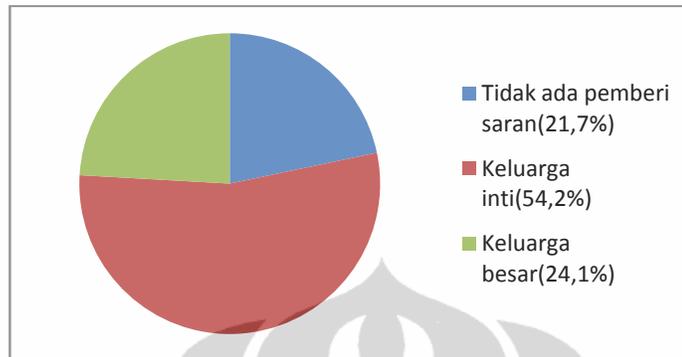
#### 6.3.1.2.1. Variabel Pengaruh Keluarga

##### 1. Subvariabel pemberi saran

Dari 83 responden terdapat 18 orang yang tidak ada pihak keluarga yang menyarankan dalam pemilihan tempat bersalin di Bhakti Yudha dan 65 orang menyatakan ada yang memberi saran dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

Sebagian besar responden menyatakan suami sebagai pemberi saran dalam pemilihan tempat bersalin yaitu sebesar 54,2%. Sedangkan paling sedikit responden menyatakan kakak/adik sebagai pemberi saran dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 6%. Kemudian dikelompokkan menjadi :

**Gambar 6.8. Distribusi Responden Menurut Pemberi Saran dalam Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

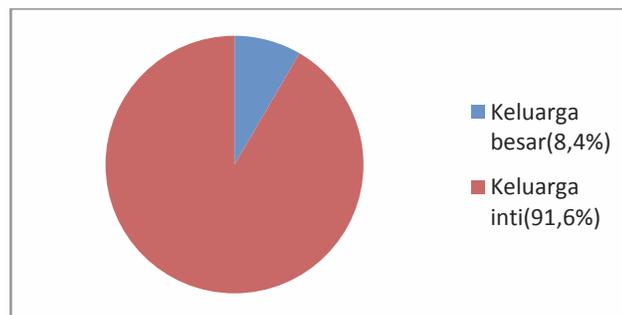


21,7% responden mengatakan tidak ada yang memberi saran dalam pemilihan tempat bersalin di. 78,3% responden mengatakan ada yang memberi saran dalam pemilihan tempat bersalin. Keluarga inti merupakan pemberi saran terbesar bagi responden dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 54,2% dan keluarga besar lebih kecil persentasenya sebagai pemberi saran dalam pemilihan tempat bersalin (24,1%).

## 2.Subvariabel pengambil keputusan

Dari 83 responden, 40 orang menyatakan diri sendiri sebagai pengambil keputusan, 36 orang menyatakan suami sebagai pengambil keputusan, 7 menyatakan orangtua/mertua sebagai pengambil keputusan, dan 0 menyatakan saudara sebagai pengambil keputusan. Kemudian dikelompokkan menjadi :

**Gambar 6.9. Distribusi Responden Menurut Pengambil Keputusan dalam Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**



Keluarga inti merupakan pengambil keputusan terbesar bagi responden dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha yaitu 91,6%, sedangkan keluarga besar sebagai pengambil keputusan yang hanya 8,4%.

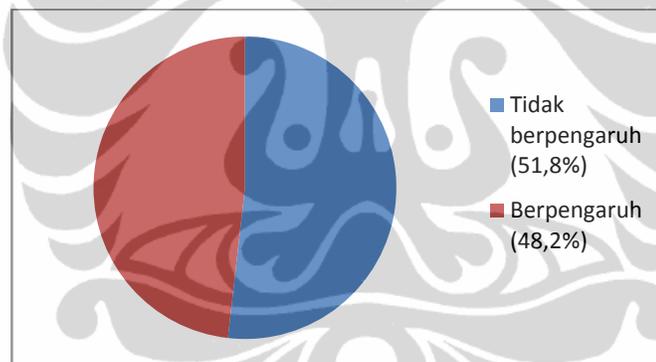
### 6.3.1.3. Variabel stimulus rumah sakit

#### 6.3.1.3.1. Variabel atribut fisik rumah sakit

##### 1. Subvariabel tata ruang rumah sakit

Persepsi responden mengenai hubungan tata ruang rumah sakit dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.10. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Tata Ruang Rumah Sakit dengan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

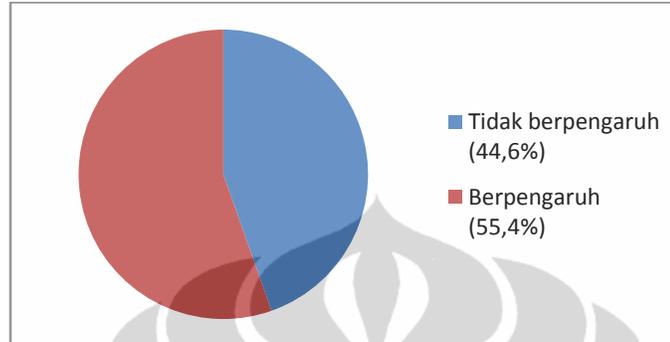


Sebagian besar responden, yaitu 51,8% mempunyai persepsi bahwa tata ruang rumah sakit tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin. Sedangkan yang mempunyai persepsi bahwa tata ruang mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin jumlahnya lebih kecil, yaitu 48,2%.

##### 2. Subvariabel kelengkapan alat medis rumah sakit

Persepsi responden mengenai hubungan kelengkapan alat medis rumah sakit dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.11. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Kelengkapan Alat Medis Rumah Sakit dengan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

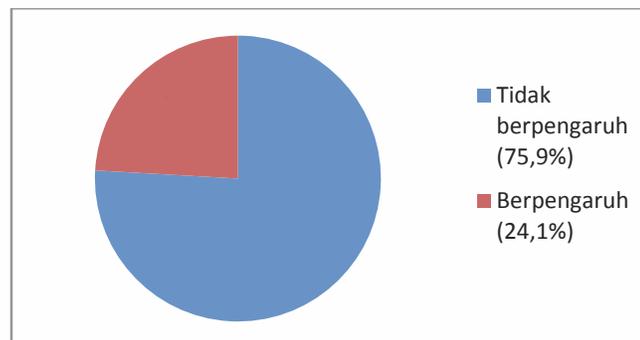


Sebagian besar responden, yaitu 55,4% mempunyai persepsi bahwa kelengkapan alat medis rumah sakit mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin. Sedangkan 44,6% mempunyai persepsi bahwa kelengkapan alat medis rumah sakit tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin.

### **3.Subvariabel fasilitas rumah sakit**

Persepsi responden mengenai hubungan fasilitas rumah sakit dengan pemilihan tempat bersalin adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.12. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Fasilitas Rumah Sakit dengan Pemilihan Tempat Bersalin**



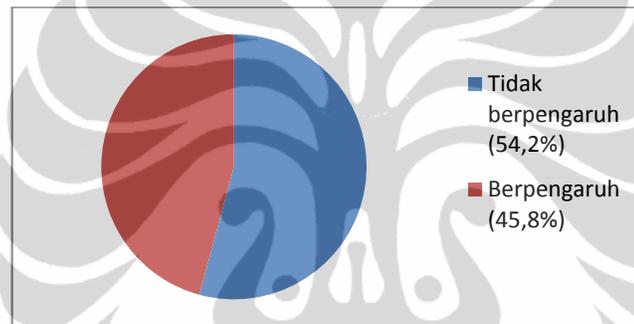
Sebagian besar responden, yaitu 75,9 % mempunyai persepsi bahwa fasilitas rumah sakit tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat

bersalin. Sedangkan yang mempunyai persepsi bahwa fasilitas umum rumah sakit mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin jumlahnya lebih kecil, yaitu 24,1%.

#### 4.Subvariabel desain bangunan rumah sakit

Persepsi responden mengenai hubungan desain bangunan rumah sakit terhadap pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.13. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Desain Bangunan Rumah Sakit dengan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**



Sebagian besar responden, yaitu 54,2 % mempunyai persepsi bahwa desain bangunan rumah sakit tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin. Sedangkan yang mempunyai persepsi bahwa desain bangunan rumah sakit mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin jumlahnya lebih kecil, yaitu 45,8%.

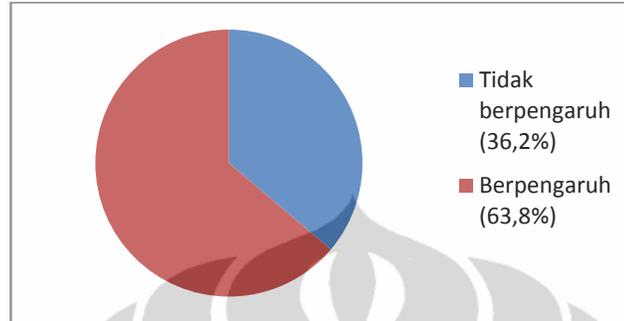
#### 6.3.1.3.2. Variabel pelayanan yang diberikan oleh petugas di rumah sakit

##### 1.Subvariabel pelayanan dokter spesialis kebidanan

Persepsi responden mengenai hubungan pelayanan dokter spesialis kebidanan terhadap pemilihan tempat bersalin adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.14. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Pelayanan Dokter Spesialis Kebidanan Dengan Pemilihan Tempat Bersalin**

**Di RS Bhakti Yudha**

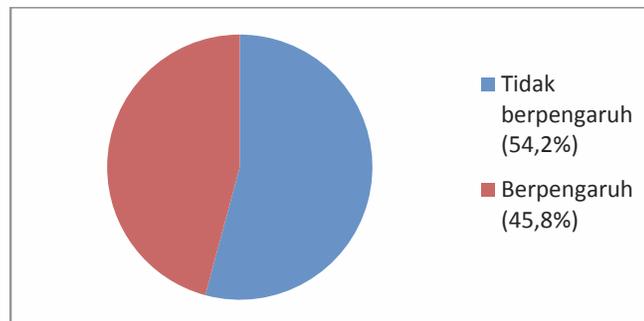


Sebagian besar responden, yaitu 63,8 % mempunyai persepsi bahwa pelayanan dokter spesialis kebidanan mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin. Sedangkan yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan dokter spesialis kebidanan tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin jumlahnya hanya 36,2%.

## **2.Subvariabel pelayanan perawat**

Persepsi responden mengenai hubungan pelayanan perawat dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.15. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Pelayanan Perawat dengan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**



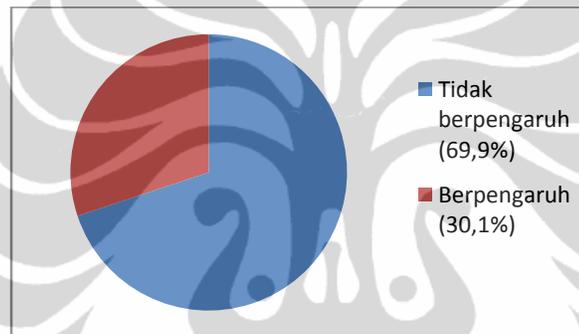
Sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa pelayanan perawat tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar

54,2%. Sedangkan sebagian kecil mempunyai persepsi bahwa pelayanan perawat mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu 45,8% responden.

### 3.Subvariabel pelayanan petugas administrasi

Persepsi responden mengenai hubungan pelayanan petugas administrasi dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.16. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Pelayanan Petugas Administrasi Dengan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**



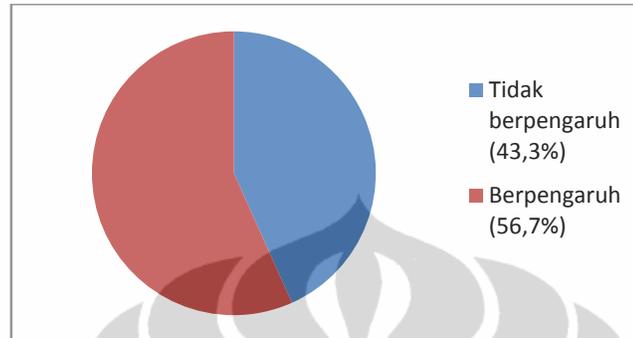
Sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa pelayanan petugas administrasi tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 69,9%. Sedangkan yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan petugas administrasi mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin hanya 30,1%

### 6.3.1.3.3. Variabel tempat

#### 1.Subvariabel lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal

Persepsi responden mengenai pengaruh lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal terhadap pemilihan tempat bersalin adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.17. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal dengan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

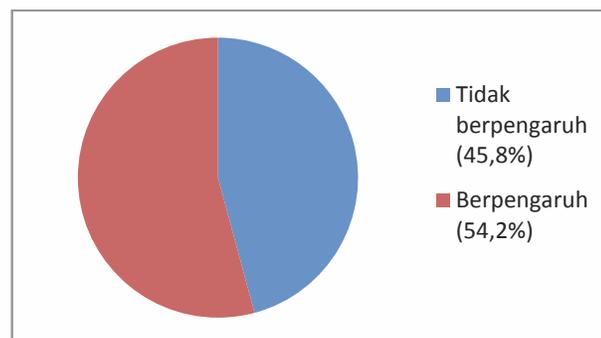


Sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 56,7%. Sedangkan sebagian kecil mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu 43,3%.

## **2.Subvariabel lokasi rumah sakit mudah dilalui transportasi umum**

Persepsi responden mengenai hubungan antara lokasi rumah sakit mudah dilalui transportasi umum dengan pemilihan tempat bersalin adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.18. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Lokasi Rumah Sakit Mudah Dilalui Transportasi Umum dengan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

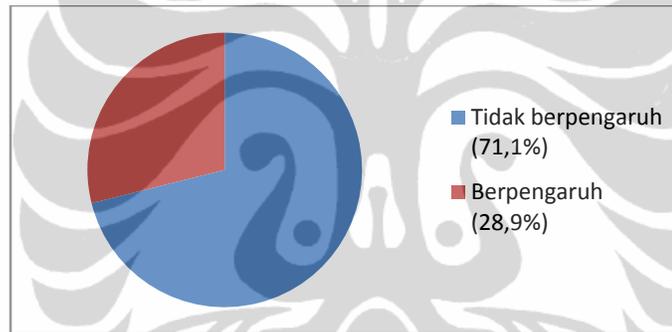


Sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 54,2%. Sedangkan sebagian kecil mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu 43,3%.

### 3.Subvariabel rasio parkir

Persepsi responden mengenai pengaruh rasio parkir terhadap pemilihan tempat bersalin adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.19. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Rasio parkir dengan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

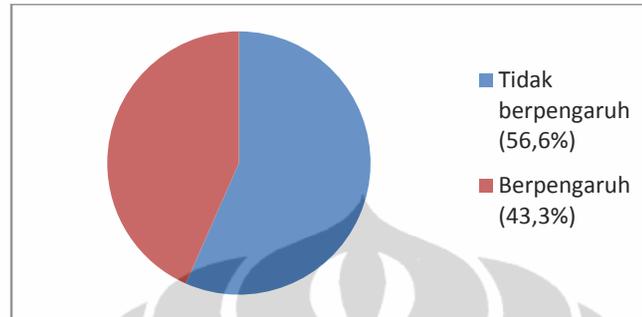


Sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa rasio parkir tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 71,1%. Sedangkan responden yang menyatakan bahwa rasio parkir mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, hanya 28,9%.

### 4.Subvariabel lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit lain

Persepsi responden mengenai hubungan lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit lain terhadap pemilihan tempat bersalin adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.20. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Lokasi Rumah Sakit Berdekatan dengan Rumah Sakit Lain dengan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**



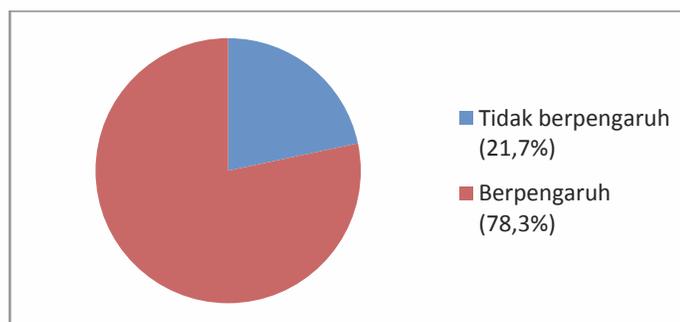
Sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit lain tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 56,6%. Sedangkan 43,3% responden mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit lain mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin.

#### **6.3.1.3.4. Variabel biaya perawatan**

##### **1.Subvariabel besarnya biaya perawatan**

Persepsi responden mengenai hubungan besarnya biaya perawatan dengan pemilihan tempat bersalin adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.21. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Besarnya Biaya Perawatan dengan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

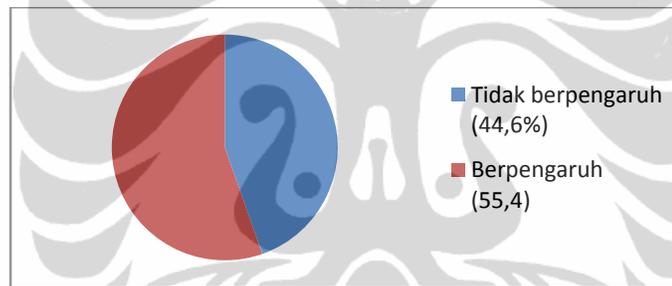


Sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa besarnya biaya perawatan mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 78,3%. Sedangkan responden yang mempunyai persepsi bahwa besarnya biaya perawatan tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin hanya 21,7%

## 2.Subvariabel sistem pembayaran dengan asuransi

Persepsi responden mengenai hubungan sistem pembayaran dengan asuransi terhadap pemilihan tempat bersalin adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.22. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Sistem Pembayaran Dengan Asuransi dengan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**



Sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa sistem pembayaran dengan asuransi mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 55,4%. Sedangkan responden yang mempunyai persepsi bahwa sistem pembayaran dengan asuransi tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin hanya 44,6%

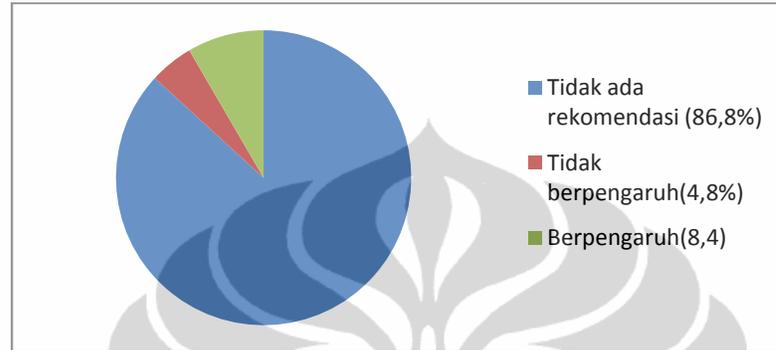
### 6.3.1.3.5. Variabel promosi

#### 1.Subvariabel rekomendasi dokter spesialis kebidanan

Dari hasil yang didapat, 72 orang responden menyatakan tidak ada rekomendasi dokter spesialis kebidanan, dan hanya 11 orang yang menyatakan ada rekomendasi dokter spesialis kebidanan. 5 orang mengatakan rekomendasi dokter berpengaruh, 2 orang mengatakan sangat berpengaruh, 3 mengatakan tidak berpengaruh dan 1 mengatakan sangat tidak berpengaruh

Kemudian dikelompokkan menjadi :

**Gambar 6.23. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Rekomendasi Dokter Spesialis Kebidanan Dalam Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

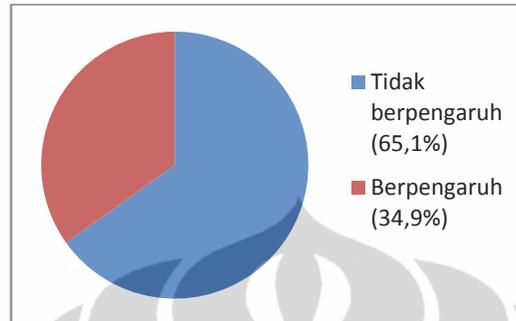


Sebagian besar responden menyatakan bahwa tidak ada rekomendasi dokter spesialis kebidanan di RS Bhakti Yudha (86,8%). Hanya 13,2% yang menyatakan ada rekomendasi dokter spesialis kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin. Dari responden yang mengatakan ada rekomendasi dokter spesialis kebidanan, lebih banyak yang mempunyai persepsi bahwa rekomendasi dokter berpengaruh (8,4%) dibandingkan dengan yang mempunyai persepsi bahwa rekomendasi dokter tidak berpengaruh (4,8%).

## **2.Subvariabel promosi oleh perawat**

Persepsi responden mengenai hubungan antara promosi oleh perawat dengan pemilihan tempat bersalin adalah sebagai berikut :

**Gambar 6.24. Distribusi Responden Menurut Persepsi Mengenai Hubungan Promosi oleh Perawat dengan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**



Sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa promosi oleh perawat tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 65,1%. Sedangkan 34,9% responden mempunyai persepsi bahwa promosi oleh perawat mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin

### 6.3.2. BIVARIAT

Hasil analisis bivariat ditampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

#### 6.3.2.1. Variabel Individu

##### 1. Usia

**Tabel 6.2. Hubungan Antara Usia dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Usia	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya			
	N	%	N	%
<30 Tahun	26	41,9	62	100,0
≥30 Tahun	12	57,1	21	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang berusia  $\geq 30$  tahun, lebih besar presentasinya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (57,1%) dibandingkan ibu yang berusia  $< 30$  tahun (41,9%)

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 0,339. Sehingga hipotesis 1 ditolak, artinya tidak ada hubungan antara usia ibu yang akan melahirkan dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

## 2. Pendidikan

**Tabel 6.3. Hubungan Antara Pendidikan dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Pendidikan	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya		N	%
	N	%		
Rendah	11	44,0	25	100,0
Tinggi	27	46,6	58	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang berpendidikan tinggi, lebih besar presentasinya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (46,6%) dibandingkan ibu yang berpendidikan rendah (44%)

Dari hasil uji chi square didapatkan P value = 1,000. Sehingga hipotesis 2 ditolak, artinya yaitu tidak ada hubungan antara pendidikan dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

### 3.Pekerjaan

**Tabel 6.4. Hubungan Antara Pekerjaan dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Pekerjaan	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya			
	N	%	N	%
Tidak kerja	17	42,5	40	100,0
Kerja	21	48,8	43	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang bekerja, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (48,8%) dibandingkan ibu yang tidak bekerja (42,5%)

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 0,720. Sehingga hipotesis 3 ditolak , artinya yaitu tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

### 4.Pengeluaran

**Tabel 6.5. Hubungan Antara Pengeluaran dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Pengeluaran	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya			
	N	%	N	%
≤ 2.000.000	27	44,3	61	100,0
> 2.000.000	11	50,0	22	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai pengeluaran > 2.000.000, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (50%) dibandingkan ibu yang mempunyai pengeluaran  $\leq$  2.000.000 (44,3%)

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 0,831. Sehingga hipotesis 4 ditolak. Artinya tidak ada hubungan antara pengeluaran dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

## 5.Motivasi

Motivasi dibagi atas 2 kelompok : motivasi objektif (meliputi pertimbangan harga, sistem asuransi dan jarak), dan motivasi subjektif (meliputi keinginan mencoba bersalin di tempat tertentu, keinginan bersalin di tempat bersalin sesuai kelas sosial, kebiasaan bersalin di tempat tertentu,ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas)

**Tabel 6.6. Hubungan Antara Motivasi dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Motivasi	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya		N	%
	N	%		
Subjektif	16	47,1	34	100,0
Objektif	22	44,9	49	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai motivasi subjektif, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (47,1%) dibandingkan ibu yang mempunyai motivasi objektif (44,9%)

Dari uji chi square didapatkan p value = 1,000. Sehingga hipotesis 5 ditolak, artinya tidak ada hubungan antara motivasi dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

## 6. Pengetahuan pemakaian jasa

Pengetahuan pemakaian jasa dikelompokkan menjadi : pengetahuan pemakaian jasa tinggi (meliputi pasien yang pernah bersalin di RS Bhakti Yudha) dan pengetahuan pemakaian jasa rendah (meliputi pasien yang tidak pernah bersalin di RS Bhakti Yudha)

**Tabel 6.7. Hubungan Antara Pengetahuan Pemakaian Jasa dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Pengetahuan Pemakaian Jasa	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya		N	%
	N	%		
Rendah	22	43,1	51	100,0
Tinggi	16	50,0	32	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai pengetahuan pemakaian jasa tinggi, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (50%) dibandingkan ibu yang mempunyai pengetahuan pemakaian jasa rendah (43,1%)

Dari hasil uji chi square didapatkan P value = 0,701. Sehingga hipotesis 6 ditolak, artinya tidak ada hubungan antara pengetahuan pemakaian jasa dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

### 6.3.2.2. Variabel Pengaruh Lingkungan

Variabel pengaruh lingkungan terdiri atas variabel pengaruh keluarga dan subvariabel pemberi saran serta pengambil keputusan.

#### 6.3.2.2.1. Variabel Pengaruh Keluarga

##### 1. Subvariabel pemberi saran dalam pemilihan tempat bersalin

**Tabel 6.8. Hubungan Antara Pemberi Saran dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Pemberi Saran	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya		N	%
	N	%		
Tidak ada	8	44,4	18	100,0
Keluarga besar	10	50,0	20	100,0
Keluarga inti	20	44,4	45	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang pemberi sarannya adalah keluarga besar, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (50%) dibandingkan ibu yang tidak ada pemberi saran (44,4%) dan ibu yang pemberi sarannya adalah keluarga inti (44,4%)

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 0,910, sehingga subhipotesis 7a ditolak. Tidak ada hubungan antara pemberi saran dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

## 2.Subvariabel pengambil keputusan dalam pemilihan tempat bersalin

**Tabel 6.9. Hubungan Antara Pengambil Keputusan dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Pengambil Keputusan	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya			
	N	%	N	%
Keluarga besar	3	42,9	7	100,0
Keluarga inti	35	46,1	76	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang sebagai pengambil keputusannya adalah keluarga inti, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (46,1%) dibandingkan ibu yang pengambil keputusannya adalah keluarga besar (42,9%)

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 1,000 ; sehingga subhipotesis 7b ditolak. Artinya : tidak ada hubungan antara pengambil keputusan dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

### 6.3.2.3.Variabel stimulus rumah sakit

Variabel stimulus rumah sakit terdiri atas atribut fisik rumah sakit, pelayanan oleh personel di rumah sakit, tempat, lokasi, biaya dan promosi.

### 6.3.2.3.1. Variabel atribut fisik rumah sakit

#### 1. Subvariabel Tata ruang rumah sakit

**Tabel 6.10. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Tata Ruang Rumah Sakit dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Tata Ruang	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya		N	%
	N	%		
Tidak berpengaruh	20	46,5	43	100,0
Berpengaruh	18	45	40	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa tata ruang rumah sakit tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (46,5%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa tata ruang rumah sakit berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (45%)

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 1,000; sehingga subhipotesis 8a ditolak. Artinya : tidak ada hubungan antara persepsi mengenai tata ruang rumah sakit dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

## 2.Subvariabel kelengkapan alat medis rumah sakit

**Tabel 6.11. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Kelengkapan alat medis rumah sakit dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Alat Medis	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya			
	N	%	N	%
Tidak berpengaruh	15	41,7	36	100,0
Berpengaruh	23	48,9	47	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa kelengkapan alat medis rumah sakit berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (48,9%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa kelengkapan alat medis rumah sakit tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (41,7%)

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 0,662 ; sehingga subhipotesis 8b ditolak. Artinya : tidak ada hubungan antara persepsi mengenai kelengkapan alat medis dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

### 3.Subvariabel fasilitas rumah sakit

**Tabel 6.12. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Fasilitas Rumah Sakit dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Fasilitas	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya			
	N	%	N	%
Tidak berpengaruh	25	39,7	63	100,0
Berpengaruh	13	65,0	20	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa fasilitas rumah sakit berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (65%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa fasilitas alat medis rumah sakit tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (39,7%)

Dari hasil uji chi square didapatkan dengan p value = 0,085; sehingga subhipotesis 8c ditolak. Artinya : tidak ada hubungan antara persepsi mengenai fasilitas rumah sakit dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

#### 4.Subvariabel Desain bangunan rumah sakit

**Tabel 6.13. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Desain Bangunan Rumah Sakit dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Desain Bangunan	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya			
	N	%	N	%
Tidak berpengaruh	19	42,2	45	100,0
Berpengaruh	19	50,0	38	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa desain bangunan berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (50%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa desain bangunan rumah sakit tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (42,2%)

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 0,626; sehingga hipotesis  $H_0$  ditolak. Artinya : tidak ada hubungan antara persepsi mengenai desain bangunan rumah sakit dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

### 6.3.2.3.2. Variabel pelayanan yang diberikan oleh petugas di rumah sakit

#### 1.Subvariabel Pelayanan dokter spesialis kebidanan

**Tabel 6.14. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Pelayanan Dokter Spesialis Kebidanan dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Pelayanan Dokter Kebidanan	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya		N	%
	N	%		
Tidak berpengaruh	3	10,0	30	100,0
Berpengaruh	35	66,0	53	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan dokter spesialis kebidanan berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (66%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan dokter spesialis kebidanan tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (10%)

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 0,000; sehingga subhipotesis 9a diterima. Artinya : ada hubungan antara persepsi mengenai pelayanan dokter spesialis kebidanan dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

## 2.Subvariabel pelayanan perawat

**Tabel 6.15. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Pelayanan Perawat dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Pelayanan Perawat	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya			
	N	%	N	%
Tidak berpengaruh	21	46,7	45	100,0
Berpengaruh	17	44,7	38	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan perawat tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (46,7%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan perawat berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (44,7%)

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 1,000; sehingga hipotesis 9 b ditolak. Artinya : tidak ada hubungan antara persepsi mengenai pelayanan oleh perawat dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

### 3.Subvariabel pelayanan petugas administrasi

**Tabel 6.16. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Pelayanan Petugas Administrasi dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Pelayanan Petugas Administrasi	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya		N	%
	N	%		
Tidak berpengaruh	26	44,8	58	100,0
Berpengaruh	12	48,0	25	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan petugas administrasi berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (48%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan petugas administrasi tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (44,8%)

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 0,979; sehingga subhipotesis 9c ditolak. Artinya : tidak ada hubungan antara persepsi mengenai pelayanan petugas administrasi dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

### 6.3.2.3.3. Variabel tempat

#### 1.Subvariabel lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal

**Tabel 6.17. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Lokasi Rumah Sakit yang Dengan Tempat Tinggal dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Lokasi Dekat Tempat Tinggal	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya		N	%
	N	%		
Tidak berpengaruh	7	19,4	36	100,0
Berpengaruh	31	66,0	47	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (66%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (19,4%)

Dari hasil uji chi square didapatkan P value = 0,000 ; sehingga subhipotesis 10 a diterima. Artinya : ada hubungan antara persepsi mengenai pengaruh lokasi rumah sakit yang dengan tempat tinggal dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

## 2.Subvariabel lokasi rumah sakit mudah dilalui transportasi umum

**Tabel 6.18. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Pengaruh Lokasi Rumah Sakit Yang Mudah Dilalui Transportasi Umum dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Transportasi Umum	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya		N	%
	N	%		
Tidak berpengaruh	17	44,7	38	100,0
Berpengaruh	21	46,7	45	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang mudah dilewati transportasi umum berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (46,7%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang mudah dilewati transportasi umum tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (44,7%).

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 1,000; sehingga subhipotesis 10 b ditolak. Artinya : tidak ada hubungan antara lokasi RS yang mudah dilewati transportasi umum dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

### 3.Subvariabel rasio parkir

**Tabel 6.19. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Rasio Parkir dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Rasio Parkir	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya			
	N	%	N	%
Tidak berpengaruh	28	47,5	59	100,0
Berpengaruh	10	41,7	24	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa rasio parkir tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (47,5%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa rasio parkir berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (41,7%).

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 0,813; sehingga subhipotesis 10 c ditolak. Artinya : tidak ada hubungan antara persepsi mengenai rasio parkir dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

#### 4.Subvariabel lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit lain

**Tabel 6.20. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Lokasi Rumah Sakit yang Berdekatan dengan Rumah Sakit lain dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Lokasi RS Dekat RS Lain	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya		N	%
	N	%		
Tidak berpengaruh	21	44,7	47	100,0
Berpengaruh	17	47,2	36	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang dekat dengan rumah sakit lainnya berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (47,2%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang dekat dengan rumah sakit lainnya tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (44,7%).

Dari hasil uji chi square didapatkan P value = 0,994; sehingga subhipotesis 10 d ditolak. Artinya : tidak ada hubungan antara persepsi mengenai lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit lain dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

#### 6.3.2.3.4. Variabel biaya perawatan

##### 1.Subvariabel Besarnya biaya perawatan

**Tabel 6.21. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Pengaruh Besarnya Biaya Perawatan dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Besarnya Biaya Perawatan	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya		N	%
	N	%		
Tidak berpengaruh	11	61,1	18	100,0
Berpengaruh	27	41,5	65	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa besarnya biaya perawatan tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (61,1%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa besarnya biaya perawatan berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (41,5%).

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 0,227 ; sehingga subhipotesis 11 a ditolak. Artinya : tidak ada hubungan antara persepsi mengenai pengaruh besarnya biaya perawatan dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

## 2.Subvariabel sistem pembayaran dengan asuransi

**Tabel 6.22. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Sistem Pembayaran dengan Asuransi dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Sistem Asuransi	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya			
	N	%	N	%
Tidak berpengaruh	10	27,0	37	100,0
Berpengaruh	28	60,9	46	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa sistem pembayaran dengan asuransi berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (60,9%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa sistem pembayaran dengan asuransi tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (27%).

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 0,004 (p value < 0,05), sehingga subhipotesis 11 b diterima. Kesimpulan : ada hubungan antara persepsi mengenai sistem pembayaran dengan asuransi dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

### 6.3.2.3.5. Variabel promosi

#### 1.Subvariabel rekomendasi dokter spesialis kebidanan

**Tabel 6.23. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Rekomendasi Dokter Spesialis Kebidanan dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Rekomendasi Dokter	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya		N	%
	N	%		
Tidak ada rekomendasi	31	43,0	72	100,0
Tidak berpengaruh	1	25,0	4	100,0
Berpengaruh	6	85,7	7	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang memutuskan untuk bersalin di RS Bhakti Yudha, 43% tidak mendapat rekomendasi dokter spesialis kebidanan. Ibu yang mempunyai persepsi bahwa rekomendasi dokter spesialis kebidanan berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (85,7%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa sistem pembayaran dengan asuransi tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (27%).

Dari hasil uji chi square didapatkan p value = 0,009 (p value < 0,05); sehingga subhipotesis 12a diterima. Kesimpulan : ada hubungan antara persepsi mengenai rekomendasi dokter spesialis kebidanan dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha.

## 2.Subvariabel promosi oleh perawat

**Tabel 6.24. Hubungan Antara Persepsi Mengenai Promosi oleh Perawat dengan Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha**

Promosi Oleh Perawat	Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin		Total	
	Ya			
	N	%	N	%
Tidak berpengaruh	23	42,6	54	100,0
Berpengaruh	15	51,7	29	100,0
Total	38	45,8	83	100,0

Ibu yang mempunyai persepsi bahwa promosi oleh perawat berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, lebih besar persentasenya dalam memilih tempat bersalin di RS Bhakti Yudha (51,7%) dibandingkan ibu yang mempunyai persepsi bahwa promosi oleh perawat tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin (42,6%).

Dari hasil uji chi square didapatkan P value = 0,572 (p value >0,05); sehingga subhipotesis 12 b ditolak. Kesimpulan : tidak ada hubungan antara persepsi mengenai promosi oleh perawat dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha

### 6.3.2.3 Rekapitulasi Hasil Uji Statistik Chi-Kuadrat

Dari tabel di bawah ini terlihat bahwa variabel bebas yang memiliki hubungan bermakna dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha adalah : lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal, pelayanan dokter spesialis kebidanan, sistem pembayaran dengan asuransi dan rekomendasi dokter spesialis kebidanan

**Tabel 6.25. Korelasi antara Variabel Independen Terhadap Keputusan Pemilihan Tempat Bersalin di RS Bhakti Yudha Tahun 2010**

Variabel Independen	P value	OR
Usia	0,339	1,84
Pendidikan	1,000	1,10
Pekerjaan	0,720	1,29
Pengeluaran	0,831	1,25
Motivasi	1,000	0,91
Pengetahuan pemakaian jasa	0,701	1,31
Pemberi saran	0,910	-
Pengambil Keputusan	1,000	1,13
Atribut fisik rumah sakit		
a. Tata ruang rumah sakit	1,000	0,941
b. Kelengkapan alat-alat medis	0,662	1,34
c. Fasilitas rumah sakit	0,085	2,82
e. Desain bangunan rumah sakit	0,626	1,36
Tempat		
<b>a. Lokasi RS yang dekat dengan tempat tinggal</b>	<b>0,000</b>	<b>8,02</b>
b. Lokasi RS mudah dilalui transportasi umum	1,000	1,08
c. Rasio parkir	0,813	0,79
d. Lokasi RS berdekatan dengan RS lain	0,994	1,10
Pelayanan oleh petugas rumah sakit		
<b>a. Pelayanan dokter spesialis kebidanan</b>	<b>0,000</b>	<b>17,5</b>
b. Pelayanan perawat	1,000	0,92
c. Pelayanan petugas administrasi	0,979	1,13
Biaya perawatan		
a. Besarnya biaya perawatan	0,227	0,452
<b>b. Sistem pembayaran dengan asuransi</b>	<b>0,004</b>	<b>4,20</b>
Promosi		
<b>a. Rekomendasi dokter spesialis kebidanan</b>	<b>0,009</b>	<b>4,20</b>
b. Promosi oleh perawat	0,572	1,44

### 6.3.3 MULTIVARIAT

#### 6.3.3.1. Model regresi logistik ganda

Uji multivariat dalam penelitian ini menggunakan uji regresi logistik ganda. Analisis regresi logistik ganda adalah model matematis yang menganalisis hubungan antara beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen yang dikotom (Sabri dan Hastono, 2006). Perhitungan dilakukan dengan program SPSS.

Variabel yang telah memenuhi syarat (nilai p value < 0,25) dimasukkan ke dalam model regresi logistik. Dari hasil p dalam tabel 6.51 didapatkan ada 6 variabel yang memiliki nilai P value kurang dari 0,25. Variabel tersebut adalah : lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal, pelayanan dokter spesialis kebidanan, sistem pembayaran dengan asuransi dan rekomendasi dokter spesialis kebidanan, biaya perawatan dan fasilitas rumah sakit.

Selanjutnya, dilakukan LR test, dilakukan dengan membandingkan model yang mengandung variabel dengan model pembanding (Kleinbaum,1994, *cited* Nuryasini, 2001). LR test dimaksudkan untuk mencari model utama/full model yang paling berpengaruh dalam keputusan pemilihan tempat bersalin.

Setelah itu dilakukan identifikasi variabel interaksi. Variabel interaksi yang layak untuk masuk ke dalam model regresi logistik adalah bila mempunyai nilai  $p \leq 0,1$  (Basuki,1999, *cited* Nuryasini, 2001)

LR test adalah sebagai berikut :

Model 1, yaitu variabel pelayanan dokter spesialis kebidanan, sebagai pembanding.

Variabel	OR	P Value	-LL	R <sup>2</sup> Cox
Pelayanan dokter spesialis kebidanan	17,5	0,000	87,428	0,278

Model 2, yaitu variabel pelayanan dokter spesialis kebidanan dan lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal.

Variabel	OR	P Value	-LL	R <sup>2</sup> Cox
Pelayanan dokter spesialis kebidanan	17,5	0,000	87,428	0,278
Jarak yang dekat antara rumah sakit dan tempat tinggal	8,02	0,000	69,233	0,420

Hasil : OR Signifikan (>10%), p value signifikan (<0,05), -LL signifikan (nilai LL dapat naik atau turun), R<sup>2</sup> Cox signifikan (nilai R naik sebesar 0,142)

Model 3, yaitu pelayanan dokter spesialis kebidanan, lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal dan sistem pembayaran dengan asuransi.

Variabel	OR	P Value	-LL	R <sup>2</sup> Cox
Pelayanan dokter spesialis kebidanan	17,5	0,000	87,428	0,278
Jarak yang dekat antara rumah sakit dan tempat tinggal	8,02	0,000	69,233	0,420
Sistem pembayaran dengan asuransi	4,20	0,002	67,191	0,434

Hasil : OR Signifikan (>10%), p value signifikan (<0,05), -LL signifikan (nilai LL dapat naik atau turun), R<sup>2</sup> Cox signifikan (nilai R naik sebesar 0,014)

Dibandingkan dengan model 2, model 3 memiliki OR lebih kecil dan kenaikan R pada R<sup>2</sup> Cox juga lebih kecil, yaitu 0,014. Sehingga model 2 lebih baik untuk digunakan, dan variabel sistem pembayaran dengan asuransi dikeluarkan dari interaksi.

Model 4, yaitu pelayanan dokter spesialis kebidanan, lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal dan biaya perawatan

Variabel	OR	P Value	-LL	R <sup>2</sup> Cox
Pelayanan dokter spesialis kebidanan	17,5	0,000	87,428	0,278
Jarak yang dekat antara rumah sakit dan tempat tinggal	8,02	0,000	69,233	0,420
Biaya perawatan	0,452	0,140	68,572	0,425

Hasil : OR tidak signifikan (<10%), p value tidak signifikan (>0,05), -LL signifikan (nilai LL dapat naik atau turun), R<sup>2</sup>Cox signifikan (nilai R naik sebesar 0,005)

Dibandingkan dengan model 2, pada model 4 ini OR tidak signifikan, p value tidak signifikan, dan kenaikan R pada R<sup>2</sup> Cox hanya 0,005. Sehingga model 2 lebih baik untuk digunakan, dan variabel biaya perawatan dikeluarkan dari interaksi

Model 5, yaitu pelayanan dokter spesialis kebidanan, lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal dan fasilitas

Variabel	OR	P Value	-LL	R <sup>2</sup> Cox
Pelayanan dokter spesialis kebidanan	17,5	0,000	87,428	0,278
Jarak yang dekat antara rumah sakit dan tempat tinggal	8,02	0,000	69,233	0,420
Fasilitas	2,82	0,048	66,663	0,438

Hasil : OR signifikan (>10%), p value signifikan (<0,05), -LL signifikan (nilai LL dapat naik atau turun), R<sup>2</sup> Cox signifikan (nilai R naik sebesar 0,018)

Dibandingkan dengan model 2, pada model 5 ini OR signifikan namun lebih kecil nilainya dibandingkan OR model 2, dan kenaikan R pada R<sup>2</sup> Cox adalah 0,018, lebih kecil dibandingkan kenaikan R pada model 2 yang sebesar 0,142. Sehingga model 2 lebih baik untuk digunakan, dan variabel kelengkapan fasilitas dikeluarkan dari interaksi

Model 6, yaitu pelayanan dokter spesialis kebidanan, lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal dan rekomendasi dokter spesialis kebidanan

Variabel	OR	P Value	-LL	R <sup>2</sup> Cox
Pelayanan dokter spesialis kebidanan	17,5	0,000	87,428	0,278
Jarak yang dekat antara rumah sakit dan tempat tinggal	8,02	0,000	69,233	0,420
Rekomendasi dokter spesialis kebidanan	0,220	0,009	66,080	0,442

Hasil : OR tidak signifikan (<10%), p value signifikan (<0,05), -LL signifikan (nilai LL dapat naik atau turun), R<sup>2</sup> Cox signifikan (nilai R naik sebesar 0,022)

Dibandingkan dengan model 2, pada model 6 ini terdapat OR yang tidak signifikan dan kenaikan R pada R<sup>2</sup> Cox adalah 0,022, lebih kecil dibandingkan kenaikan R pada model 2 yang sebesar 0,142. Sehingga model 2 lebih baik untuk digunakan, dan variabel rekomendasi dokter spesialis kebidanan dikeluarkan dari interaksi

Sebagai hasil akhir, model yang digunakan adalah model 2, yaitu :

Variabel	B	OR	P Value	-LL	R <sup>2</sup> Cox
Pelayanan dokter spesialis kebidanan	3,234	17,5	0,000	87,428	0,278
Jarak yang dekat antara rumah sakit dan tempat tinggal	2,486	8,02	0,000	69,233	0,420
Constanta	-3,922	0,020	0,000		

Variabel yang paling kuat hubungannya dalam keputusan pemilihan tempat bersalin adalah pelayanan dokter spesialis kebidanan dan lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal.

Setelah diketahui variabel independen yang paling kuat hubungannya dengan variabel dependen, selanjutnya dilakukan uji interaksi, untuk mengetahui apakah ada interaksi antara variabel pelayanan dokter spesialis kebidanan dan variabel lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal

Uji interaksinya adalah sebagai berikut :

Interaksi	P value
Pelayanan dokter spesialis kebidanan	0,998
Lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal	0,998
Interaksi	0,999

Hasil : interaksi tidak signifikan, karena p value > 0,1

Sehingga didapatkan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap keputusan pemilihan tempat bersalin adalah pelayanan dokter spesialis kebidanan dan Lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal, tanpa ada interaksi antar variabel.

Artinya, pasien yang memutuskan untuk bersalin di RS Bhakti Yudha adalah pasien yang dipengaruhi oleh pelayanan dokter spesialis kebidanan saja, atau pasien yang dipengaruhi jarak yang dekat antara rumah sakit dan tempat tinggal saja.

Sehingga persamaan regresi logistik ganda yang digunakan adalah :

$$y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keputusan pemilihan tempat bersalin =

$-3,92 + (3,23 \times \text{pelayanan dokter spesialis kebidanan}) + (2,49 \times \text{lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal})$

Probabilitas variabel dependen berdasarkan variabel independen dalam uji regresi logistik ganda adalah :

$$\text{Probabilitas} = \frac{1}{1 + e^{-y}}$$

Sehingga dalam penelitian ini, probabilitas pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha adalah :  $1/1 + e^{-(-3,92 + 3,23 \text{ pelayanan dokter spesialis kebidanan} + 2,49 \text{ lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal})}$

Aplikasinya adalah sebagai berikut :

Untuk pelayanan dokter spesialis kebidanan = pasien yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan dokter spesialis kebidanan berpengaruh dalam keputusan pemilihan tempat bersalin diberi nilai 1, sedangkan pasien yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan dokter spesialis kebidanan tidak berpengaruh dalam keputusan pemilihan tempat bersalin diberi nilai 0. Kemudian untuk lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal = pasien yang mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal berpengaruh dalam keputusan pemilihan tempat bersalin diberi nilai 1, sedangkan pasien yang mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal tidak berpengaruh dalam keputusan pemilihan tempat bersalin diberi nilai 0

Setelah dimasukkan ke dalam persamaan probabilitas, didapatkan hasil :

- Pasien yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan dokter dan lokasi RS yang dekat dengan tempat tinggal berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, 59% kemungkinan memutuskan untuk bersalin di RS Bhakti Yudha
- Pasien yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan dokter berpengaruh, sedangkan lokasi RS yang dekat dengan tempat tinggal tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, 34% kemungkinan memutuskan untuk bersalin di RS Bhakti Yudha
- Pasien yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan dokter tidak berpengaruh, sedangkan lokasi RS yang dekat dengan tempat tinggal berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, 19% berpeluang memutuskan untuk bersalin di RS Bhakti Yudha
- Pasien yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan dokter dan lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal tidak berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin, 1,9% berpeluang memutuskan untuk bersalin di RS Bhakti Yudha

#### **6.4. KETERBATASAN DALAM PENELITIAN**

Beberapa kendala dan keterbatasan dalam penelitian ini disebabkan keterbatasan waktu, dana dan sumber daya manusia. Desain penelitian ini adalah cross sectional, sehingga keterbatasan yang mungkin ditemukan adalah :

1. Kesimpulan korelasi variabel independen dengan variabel dependen paling lemah bila dibandingkan dengan desain penelitian lainnya, seperti cohort dan case control.
2. Teori-teori yang berhubungan dengan keputusan pembelian barang dan jasa tidak seluruhnya dapat diterapkan ke dalam sektor pelayanan jasa kesehatan, karena jasa kesehatan memiliki sifat dan ciri-ciri khusus.

3.Situasi di poliklinik kebidanan yang terkadang sangat padat pengunjung, membuat responden kurang berkonsentrasi dalam pengisian kuesioner, sehingga hasilnya mungkin saja kurang sesuai dengan keadaan sebenarnya dari responden.

4.Keterbatasan lain adalah peneliti kurang berpengalaman dalam melakukan penelitian sebelumnya, sehingga hasil yang didapat mungkin kurang memberikan hasil yang akurat



## **BAB 7**

### **PEMBAHASAN**

Keberhasilan suatu rumah sakit ditunjang dari kemampuan untuk mengetahui kebutuhan konsumennya. Untuk itu perlu adanya komunikasi dengan konsumen tentang apa yang disukai dan tidak disukai mereka, kebutuhan dan keinginan mereka. Menciptakan atau meningkatkan loyalitas konsumen adalah suatu langkah dalam proses untuk membantu ikatan dengan konsumen. Pastikan bahwa pelayanan yang diselenggarakan memang sesuai dengan kebutuhan mereka dan perubahan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan mereka merupakan suatu langkah yang penting pula (Mack, 1991., *cited*, Syahrial, 2001).

#### **7.1. GAMBARAN DAN ANALISIS VARIABEL INDIVIDU PASIEN POLIKLINIK KEBIDANAN RS BHAKTI YUDHA**

Karakteristik responden yang diteliti pada penelitian ini mencakup usia, pendidikan, pekerjaan, pengeluaran, cara pembayaran, motivasi, dan keterlibatan. Gambaran variabel individu responden ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang variabel individu dari pengunjung di poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha.

##### **7.1.1. Usia**

Gambaran responden menurut usia adalah : responden berusia antara 20-41 tahun. Dari 83 responden, 75 responden berusia antara 20-35 tahun. Sedangkan 8 responden berusia  $\geq 35$  tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha adalah ibu yang berusia 20-35 tahun.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel usia tidak bermakna, terlihat dari nilai  $p = 0,339$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara

usia dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa usia, jenis rumah tangga dan pendidikan adalah faktor penting yang mempengaruhi pendapatan, yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan pembelian. Kotler dan Keller (2009) mengatakan bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh usia dan tahap dalam siklus hidup. Manusia mengalami “perjalanan” dan “perubahan” tertentu sepanjang hidupnya, seperti menikah, kelahiran bayi-dimana peristiwa-peristiwa tersebut memunculkan kebutuhan baru, yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan. Dalam penelitian ini, teori Engel, Blackwell, Miniard (1994) serta Kotler dan Keller (2009) tidak terbukti.

Namun hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syahrial (2001) yang menyatakan tidak terbukti adanya hubungan yang bermakna antara usia ibu dengan pemanfaatan pelayanan persalinan di Jakarta tahun 2001.

Purnamawati (2002), menuliskan bahwa pada penelitian Erawati (1996) dan Widiastuti (1996) didapatkan pengguna pelayanan rumah sakit kelompok umur 20-40 tahun merupakan kelompok terbesar.

### **7.1.2. Pendidikan**

Karakteristik responden menurut pendidikan menunjukkan responden dengan pendidikan tinggi (tamat D1/D3/S1) lebih banyak, yaitu 68,7% dibandingkan dengan responden yang berpendidikan rendah (tamat SMU) yang hanya sebesar 31,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien poliklinik kebidanan sebagian besar merupakan ibu yang mempunyai pendidikan tinggi.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel pendidikan tidak bermakna, terlihat dari nilai  $p = 1,000$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara pendidikan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Seperti yang telah disebutkan di atas, Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa pendidikan adalah faktor penting yang mempengaruhi pendapatan, yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan pembelian.

Notoatmodjo (2005) menyatakan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi kesadaran akan pentingnya arti kesehatan bagi diri dan lingkungannya yang dapat mendorong kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Namun dalam penelitian ini pendapat Engel, Blackwell, Miniard (1994) maupun Notoatmodjo (2005) tidak terbukti.

Meskipun pasien yang berpendidikan rendah jumlahnya lebih sedikit, namun pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS Bhakti Yudha harus dapat dimanfaatkan oleh pasien yang berpendidikan tinggi maupun yang berpendidikan rendah. Karena pasien dengan jenjang pendidikan apapun kini mulai kritis terhadap pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kebidanan, yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan mereka terhadap pemilihan tempat bersalin.

### **7.1.3. Pekerjaan**

Karakteristik responden menurut pekerjaan menunjukkan responden yang bekerja sebanyak 51,8% lebih tinggi daripada responden yang tidak bekerja sebanyak 48,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien poliklinik kebidanan sebagian besar adalah ibu yang memiliki pekerjaan.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel pekerjaan tidak bermakna, terlihat dari nilai  $p = 0,720$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara pekerjaan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa pekerjaan adalah indikator terbaik mengenai kelas sosial konsumen. Pekerjaan yang dilakukan oleh konsumen sangat mempengaruhi gaya hidup mereka dan basis penting untuk menyampaikan prestise, kehormatan dan respek, yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Tetapi pada penelitian ini

menunjukkan bahwa faktor pekerjaan tidak menunjukkan pengaruh yang bermakna.

Hal ini sesuai dengan penelitian Yuzwar (2002) yang menyatakan tidak ditemukan hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan pemilihan tempat persalinan.

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk upaya peningkatan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha, faktor jenis pekerjaan bukanlah merupakan dasar dalam penentuan sasaran pemasaran.

#### **7.1.4. Pengeluaran**

Karakteristik responden menurut pekerjaan menunjukkan bahwa responden yang lebih banyak adalah responden yang mempunyai pengeluaran sebesar  $\leq$  Rp.2.000.000, yaitu 73,5%, sedangkan responden yang mempunyai pengeluaran diatas Rp 2.000.000 jumlahnya lebih sedikit, yaitu 26,5%

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel pengeluaran tidak bermakna, terlihat dari nilai  $p = 0,831$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara pengeluaran dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa mengetahui tingkat pengeluaran umum dan menghubungkannya dengan pendapatan dapat memberikan estimasi mengenai potensi pasar mengenai pembelian di dalam kategori produk. Penelitian mengenai perilaku konsumen berfokus pada individu, namun sumber daya ekonomi biasanya dibagi dengan orang lain dalam rumah tangga. Sehingga ditanyakan mengenai pengeluaran rumah tangga atau keluarga, berupa pengeluaran suami dan istri. Keputusan pembelian konsumen sehubungan dengan produk dan merek sangat dipengaruhi oleh jumlah sumber daya ekonomi yang mereka punyai. Namun dalam penelitian ini teori Engel, Blackwell, Miniard (1994) tersebut tidak terbukti.

Namun penelitian ini sesuai dengan penelitian Syahrial(2001) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pengeluaran dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

#### **7.1.5. Motivasi**

Karakteristik responden menurut motivasi menunjukkan responden yang mempunyai motivasi objektif sebanyak 59,03% lebih tinggi daripada responden yang mempunyai motivasi subjektif sebanyak 40,97%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien poliklinik kebidanan sebagian besar adalah ibu yang memiliki motivasi objektif dalam memutuskan memilih tempat bersalin.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel motivasi tidak bermakna, terlihat dari nilai  $p = 1,000$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara motivasi dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa motivasi konsumen mempengaruhi keputusan pembelian. Motivasi dan perilaku konsumen dapat dipelajari melalui penelitian. Motivasi objektif merupakan dorongan pemilihan tempat bersalin berdasarkan pertimbangan rasio. Sedangkan motivasi subjektif sebaliknya, mencakup respons emosional, terstimulasinya panca indra, mimpi/harapan, dan pertimbangan estetis.

Dalam penelitian ini teori Engel, Blackwell, Miniard (1994) tidak terbukti, namun dengan mengetahui hal yang menjadi motivasi pasien dalam pemilihan tempat bersalin memberikan masukan dalam upaya peningkatan pemanfaatan tempat bersalin.

#### **7.1.6. Pengetahuan pemakaian jasa**

Karakteristik responden menurut pengetahuan pemakaian jasa menunjukkan responden yang mempunyai pengetahuan pemakaian jasa rendah sebanyak 56,7%, lebih besar daripada responden yang mempunyai pengetahuan pemakaian jasa tinggi, yaitu 43,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien poliklinik

kebidanan sebagian besar adalah ibu yang memiliki pengetahuan jasa yang rendah dalam arti belum pernah melahirkan di RS Bhakti Yudha, sehingga pengetahuan tentang jasa pelayanan kebidanan termasuk rawat inap bersalin kebidanan masih rendah.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel pengetahuan pemakaian jasa tidak bermakna, terlihat dari nilai  $p = 0,701$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara pengetahuan pemakaian jasa dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa pengetahuan pemakaian produk/jasa adalah penting karena berhubungan dengan kemungkinan pembelian suatu produk/jasa. Konsumen diharapkan membeli suatu produk/jasa bila memiliki informasi yang cukup mengenai produk/jasa tersebut.

Dalam penelitian ini, teori tersebut bertentangan, karena pasien yang berkunjung ke poliklinik kebidanan sebagian besar adalah pasien yang memiliki pengetahuan pemakaian jasa rendah, dalam arti belum pernah melahirkan di RS Bhakti Yudha, sehingga pengetahuan tentang jasa pelayanan kebidanan termasuk rawat inap bersalin kebidanan masih rendah.

Hal ini kemungkinan disebabkan karena banyak pasien yang pertama kali hamil, sehingga belum memiliki pengetahuan pemakaian jasa kamar bersalin dan rawat inap kebidanan di RS Bhakti Yudha. Hal ini dapat pula disebabkan banyaknya pasien kebidanan baru yang sebelumnya melahirkan di tempat lain, kemudian melakukan ante natal care di RS Bhakti Yudha, sehingga pengetahuan pemakaian jasa kamar bersalin dan rawat inap kebidanan di RS Bhakti Yudha juga rendah.

Walaupun variabel individu tidak ada yang menunjukkan hubungan yang bermakna dengan keputusan pemilihan tempat bersalin, akan tetapi hal tersebut berguna agar pihak rumah sakit mengetahui karakteristik konsumen yang melakukan pemeriksaan kehamilan di poliklinik kebidanan, sehingga hal ini

mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan pembenahan di rumah sakit.

## **7.2 GAMBARAN DAN ANALISIS VARIABEL LINGKUNGAN PASIEN POLIKLINIK KEBIDANAN RS BHAKTI YUDHA**

### **7.2.1 Pengaruh keluarga**

#### **7.2.1.1. Pemberi saran**

Karakteristik responden menurut pemberi saran menunjukkan bahwa 21,7% responden mengatakan tidak ada yang memberi saran dalam pemilihan tempat bersalin. 78,3% responden mengatakan ada yang memberi saran dalam pemilihan tempat bersalin. Keluarga inti merupakan pemberi saran terbesar bagi responden dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 54,2% dan keluarga besar lebih kecil persentasenya sebagai pemberi saran dalam pemilihan tempat bersalin (24,1%).

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel pemberi saran tidak bermakna, terlihat dari nilai  $p = 0,901$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara pemberi saran dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa keputusan pembelian dalam keluarga melibatkan setidaknya lima peranan yang dapat didefinisikan. Peranan ini mungkin dipegang oleh suami, istri, anak, atau anggota lain dalam rumah tangga. Pemberi pengaruh (*influencer*) adalah individu yang opininya dicari sehubungan dengan kriteria yang harus digunakan oleh keluarga dalam pembelian dan produk atau merek mana yang paling mungkin cocok dengan kriteria evaluasi itu.

Dalam penelitian ini teori Engel, Blackwell, Miniard (1994) tidak terbukti, namun dengan mengetahui siapa yang pemberi saran pasien dalam pemilihan tempat bersalin, memberikan masukan dalam upaya peningkatan pemanfaatan tempat bersalin.

### **7.2.1.2 Pengambil keputusan**

Karakteristik responden menurut pengambil keputusan adalah sebagai berikut : Keluarga inti merupakan pengambil keputusan terbesar bagi responden dalam pemilihan tempat bersalin yaitu 91,6%, sedangkan keluarga besar sebagai pengambil keputusan yang hanya 8,4%.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel pengambil keputusan tidak bermakna, terlihat dari nilai  $p = 1,000$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara pengambil keputusan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah tidak terbukti.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa peranan keluarga dalam pembelian salah satunya adalah sebagai pengambil keputusan (*decider*). Pengambil keputusan adalah orang dengan wewenang /kekuasaan keuangan untuk memilih bagaimana uang keluarga akan dibelanjakan dan produk atau merek mana yang akan dipilih. Namun dalam penelitian ini teori Engel, Blackwell, Miniard (1994) ditolak.

## **7.3 GAMBARAN DAN ANALISIS VARIABEL STIMULUS RUMAH SAKIT POLIKLINIK KEBIDANAN RS BHAKTI YUDHA**

### **7.3.1. Atribut fisik rumah sakit**

#### **7.3.1.1. Tata ruang rumah sakit**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai tata ruang rumah sakit dalam pemilihan tempat bersalin yaitu : sebagian besar responden, yaitu 51,8% menyatakan bahwa tata ruang rumah sakit tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin. Sedangkan yang menyatakan bahwa tata ruang mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin jumlahnya lebih kecil, yaitu 48,2%.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square didapatkan tidak ada hubungan antara tata ruang rumah sakit dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha, dengan nilai  $p = 1,000$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara tata ruang dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa atmosfer suatu tempat penjualan, yang salah satunya adalah tata ruang tempat penjualan dapat membentuk arah maupun durasi perhatian konsumen, sehingga meningkatkan kemungkinan pembelian produk. Dalam penelitian ini teori di atas tidak terbukti. Hal ini menjelaskan bahwa bagi pasien yang melakukan antenatal care ke RS Bhakti Yudha, tata ruang rumah sakit bukan merupakan faktor yang berpengaruh dalam keputusan pemilihan tempat bersalin.

#### **7.3.1.2. Kelengkapan alat medis rumah sakit.**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai kelengkapan alat medis rumah sakit dalam pemilihan tempat bersalin yaitu : sebagian besar responden, yaitu 56,6% menyatakan bahwa kelengkapan alat medis rumah sakit mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin. Sedangkan 43,3% menyatakan bahwa kelengkapan alat medis rumah sakit tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square didapatkan tidak ada hubungan antara kelengkapan alat medis rumah sakit dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha, dengan nilai  $p = 0,662$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara kelengkapan alat medis rumah sakit dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa determinan keputusan tentang pilihan toko bervariasi menurut pangsa pasar dan kelas produk. Kelengkapan barang sering merupakan determinan dalam keputusan pemilihan

tempat penjualan. Tempat penjualan meningkat dengan pesat dalam hal kemampuan bersaing dalam kelengkapan barang.

Dalam penelitian ini, teori Engel, Blackwell, Miniard (1994) tidak sesuai. Bagi pasien kebidanan yang melakukan antenatal care di RS Bhakti Yudha, kelengkapan alat-alat medis rumah sakit bukan merupakan hal yang berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin.

#### **7.3.1.3. Fasilitas rumah sakit**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai fasilitas rumah sakit dalam pemilihan tempat bersalin yaitu : sebagian besar responden, yaitu 75,9 % menyatakan bahwa fasilitas rumah sakit tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin. Sedangkan yang menyatakan bahwa fasilitas umum rumah sakit mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin jumlahnya lebih kecil, yaitu 48,2%.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square didapatkan tidak ada hubungan antara fasilitas umum rumah sakit dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha, dengan nilai  $p = 0,085$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara fasilitas rumah sakit dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa atribut fisik tempat penjualan berupa fasilitas yang ada di tempat penjualan merupakan faktor yang penting dalam menentukan citra dan pilihan tempat penjualan. Dalam penelitian ini teori Engel, Blackwell, Miniard (1994) tersebut tidak dapat dibuktikan, karena bagi pasien kebidanan yang melakukan antenatal care di RS Bhakti Yudha, fasilitas rumah sakit bukan merupakan hal yang berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin.

#### **7.3.1.4. Desain bangunan rumah sakit**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai desain bangunan rumah sakit dalam pemilihan tempat bersalin yaitu : sebagian besar responden, yaitu 54,2

% menyatakan bahwa desain bangunan rumah sakit tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin. Sedangkan yang menyatakan bahwa desain bangunan rumah sakit mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin jumlahnya lebih kecil, yaitu 45,8%.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square didapatkan tidak ada hubungan antara desain bangunan rumah sakit dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha, dengan nilai  $p = 0,626$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara desain bangunan rumah sakit dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa atribut fisik tempat penjualan seperti arsitektur tempat penjualan merupakan faktor yang penting dalam menentukan citra dan pilihan tempat penjualan. Kompetisi yang hebat antara berbagai tempat penjualan menyebabkan tempat penjualan membuang format kuno mereka menjadi lingkungan penjualan yang penuh warna, dirancang dengan baik dan dengan citra yang ditingkatkan.

Dalam penelitian ini teori Engel, Blackwell, Miniard (1994) tersebut tidak dapat dibuktikan, karena bagi pasien kebidanan yang melakukan antenatal care di RS Bhakti Yudha, desain bangunan rumah sakit bukan merupakan hal yang berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin.

### **7.3.2. Pelayanan yang diberikan oleh petugas di rumah sakit**

#### **7.3.2.1. Pelayanan dokter spesialis kebidanan**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai pengaruh pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis kebidanan yaitu : sebagian besar responden, yaitu 63,8 % mempunyai persepsi bahwa pelayanan dokter spesialis kebidanan mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin. Sedangkan yang mempunyai persepsi bahwa pelayanan dokter spesialis kebidanan tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin jumlahnya hanya 36,2%.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis kebidanan bermakna, terlihat dari nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ),. Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis kebidanan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah diterima.

Kotler dan Keller (2009) mengatakan bahwa terdapat empat komponen P dalam bauran pemasaran, salah satunya adalah komponen produk. Dalam komponen produk terdapat subkomponen pelayanan.

Dalam kaitannya dengan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam pemilihan tempat bersalin, peneliti menggunakan pelayanan dokter spesialis kebidanan sebagai subvariabel yang mewakili subkomponen pelayanan.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa determinan keputusan tentang pemilihan tempat penjualan bervariasi menurut pangsa pasar dan menurut kelas produk. Atribut yang mencolok atau determinan, salah satunya adalah personel penjualan. Personel penjualan yang berpengetahuan banyak dan bersedia membantu dinilai sebagai pertimbangan penting dalam pemilihan tempat penjualan.

Dalam penelitian ini pendapat Engel, Blackwell, Miniard (1994) terbukti. bahwa dalam mengambil keputusan dalam memilih tempat bersalin, pelayanan dokter spesialis kebidanan mempunyai pengaruh yang penting.

#### **7.3.2.2. Pelayanan perawat**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai pengaruh pelayanan perawat yaitu : sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa pelayanan perawat tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 54,2%. Sedangkan sebagian kecil mempunyai persepsi bahwa pelayanan perawat mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu 45,8% responden.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel pelayanan yang diberikan oleh perawat tidak bermakna, terlihat dari nilai  $p = 1,000$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Kotler dan Keller (2009) mengatakan bahwa terdapat empat komponen P dalam bauran pemasaran, salah satunya adalah komponen produk. Dalam komponen produk terdapat subkomponen pelayanan.

Dalam kaitannya dengan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam pemilihan tempat bersalin, peneliti juga menggunakan pelayanan perawat sebagai subvariabel yang mewakili subkomponen pelayanan.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa determinan keputusan tentang pemilihan tempat penjualan bervariasi menurut pangsa pasar dan menurut kelas produk. Atribut yang mencolok atau determinan, salah satunya adalah personel penjualan. Personel penjualan yang berpengetahuan banyak dan bersedia membantu dinilai sebagai pertimbangan penting dalam pemilihan tempat penjualan.

Dalam penelitian ini pendapat Engel, Blackwell, Miniard (1994) tidak terbukti. Bagi pasien yang datang ke RS Bhakti Yudha, pelayanan yang diberikan oleh perawat bukan merupakan faktor yang berpengaruh.

### **7.3.2.3. Pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai pengaruh pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan petugas administrasi tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 69,9%. Sedangkan yang menyatakan bahwa pelayanan petugas administrasi mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin hanya 45,8%

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi tidak bermakna, terlihat dari nilai  $p = 0,979$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Hasil penelitian mengenai pengaruh pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi dalam pemilihan tempat bersalin tidak sesuai dengan teori Engel, Blackwell, Miniard (1994), yang mengatakan bahwa potensi untuk mempengaruhi konsumen dalam pembelian dapat dipengaruhi secara kuat oleh staf garis depan tempat penjualan, misalnya dengan perhatian yang penuh, keramahan, keahlian dan cara menyapa.

### **7.3.3. Tempat**

#### **7.3.3.1. Lokasi rumah sakit yang dengan tempat tinggal**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai lokasi rumah sakit yang dengan tempat tinggal dalam pemilihan tempat bersalin yaitu : sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang dengan tempat tinggal mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 56,7%. Sedangkan sebagian kecil mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang dengan tempat tinggal tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu 43,3%.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square didapatkan ada hubungan antara lokasi rumah sakit yang dengan tempat tinggal dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha, dengan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara lokasi rumah sakit yang dengan tempat tinggal dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah diterima.

Kotler dan Keller (2009) mengatakan bahwa lokasi merupakan salah satu subkomponen tempat dalam bauran pemasaran. Engel, Blackwell, Miniard (1994),

mengatakan bahwa lokasi (jarak) merupakan determinan keputusan dalam pemilihan tempat penjualan. Aday (1985) dalam Yuzwar (2002) mengatakan bahwa faktor jarak tempat tinggal akan mempengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Pada penelitian ini, teori diatas terbukti. Responden yang memutuskan untuk memilih bersalin di RS Bhakti Yudha adalah responden yang mempunyai persepsi bahwa lokasi rumah sakit yang dengan tempat tinggal berhubungan dengan keputusan dalam pemilihan tempat bersalin. Sehingga pihak RS Bhakti Yudha perlu mempertahankan pasien yang bertempat tinggal dekat dengan lokasi RS Bhakti Yudha untuk melakukan pemeriksaan kehamilan sekaligus persalinan di RS Bhakti Yudha, seperti dengan cara mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dan juga pihak RS perlu berupaya menjangkau konsumen yang bertempat tinggal jauh dari RS Bhakti Yudha.

#### **7.3.3.2. Lokasi rumah sakit mudah dilalui transportasi umum**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum dalam pemilihan tempat bersalin yaitu sebagian besar responden menyatakan bahwa lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 54,2%. Sedangkan sebagian kecil menyatakan bahwa lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu 43,3%.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square didapatkan tidak ada hubungan antara lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha, dengan nilai  $p = 1,000$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa tempat dimana orang membeli produk dipengaruhi oleh rincian yang sangat spesifik dari tempat

penjualan. Salah satu komponen yang penting adalah kemudahan akses transportasi umum.

Dalam penelitian ini didapatkan bahwa lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum bukanlah faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam pemilihan tempat bersalin.

#### **7.3.3.3. Rasio parkir**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai pengaruh rasio parkir dalam pemilihan tempat bersalin yaitu : sebagian besar responden menyatakan bahwa rasio parkir mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 71,1%. Sedangkan responden yang menyatakan bahwa rasio parkir tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, hanya 28,9%.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square didapatkan tidak ada hubungan antara rasio parkir dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha, dengan nilai  $p = 0,813$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara rasio parkir dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa ada beberapa variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen mengenai lokasi dan harus dipertimbangkan dalam memilih tempat penjualan. Beberapa komponen yang penting dari evaluasi tempat mencakup beberapa hal, salah satunya adalah rasio parkir.

Dalam penelitian ini, rasio parkir bukanlah hal yang berpengaruh dalam keputusan pemilihan tempat bersalin.

#### **7.3.3.4. Lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit lain**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit lain dalam pemilihan tempat bersalin yaitu : sebagian besar responden menyatakan bahwa lokasi rumah sakit yang berdekatan

dengan rumah sakit lain tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 56,6%. Sedangkan 28,9% responden menyatakan bahwa lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit lain mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square didapatkan tidak ada hubungan antara lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit lain dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha, dengan nilai  $p = 0,994$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit lain dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa jarak diantara tempat penjualan akan mempengaruhi pencarian oleh konsumen. Jarak antar tempat penjualan menentukan banyaknya tempat penjualan yang menjadi tempat membeli konsumen selama pengambilan keputusan. Lebih sedikit tempat penjualan yang akan dikunjungi konsumen jika jaraknya bertambah.

Dalam penelitian ini teori Engel, Blackwell, Miniard (1994) tidak terbukti. Pada penelitian ini didapatkan bahwa lokasi rumah sakit yang dekat dengan rumah sakit lainnya bukanlah faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam pemilihan tempat bersalin.

#### **7.3.4. Biaya perawatan**

##### **7.3.4.1. Besarnya biaya perawatan**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai besarnya biaya perawatan dalam pemilihan tempat bersalin yaitu sebagian besar responden menyatakan bahwa besarnya biaya perawatan mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 78,3%. Sedangkan responden yang menyatakan bahwa besarnya biaya perawatan tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin hanya 21,7%

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square didapatkan tidak ada hubungan antara biaya perawatan dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha, dengan nilai  $p = 0,227$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara besarnya biaya perawatan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa harga produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Harga yang lebih tinggi akan menimbulkan kekhawatiran yang lebih besar mengenai resiko keuangan yang terlibat dalam pembelian, yang pada gilirannya menyebabkan pencarian yang lebih besar terhadap produk lain. Dalam penelitian ini teori tersebut tidak terbukti, kemungkinan disebabkan banyaknya pasien yang membayar dengan jaminan/asuransi, sehingga besarnya biaya perawatan tidak merupakan faktor yang berpengaruh.

#### **7.3.4.2. Sistem pembayaran dengan asuransi**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai pengaruh sistem pembayaran dengan asuransi dalam pemilihan tempat bersalin menunjukkan bahwa : sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa sistem pembayaran dengan asuransi mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 55,4% Sedangkan responden yang mempunyai persepsi bahwa sistem pembayaran dengan asuransi tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin hanya 44,6%

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square didapatkan ada hubungan antara sistem pembayaran dengan asuransi dengan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha, dengan nilai  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ). Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara sistem pembayaran dengan asuransi dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah diterima.

Pemanfaatan suatu fasilitas kesehatan dipengaruhi faktor pendukung, termasuk adanya pihak ketiga yang membayar biaya kesehatan (Anderson, *cited*

Yuzwar, 2002) . Apabila pada suatu keadaan dimana konsumen tidak membayar langsung biaya kesehatan, misalnya karena asuransi kesehatan maupun pembayaran oleh pihak ketiga, maka pemanfaatan suatu fasilitas kesehatan akan meningkat (Zschok, *cited* Yuzwar, 2002). Kotler dan Keller (2009) mengatakan bahwa periode pembayaran dan syarat kredit merupakan salah satu subkomponen dalam bauran pemasaran.

Dalam penelitian ini teori tersebut terbukti, kemungkinan disebabkan karena banyaknya pasien yang bekerja sebagai pegawai swasta/negeri, sehingga pembayaran ditanggung oleh pihak penjamin/asuransi. Dengan demikian, sistem pembayaran dengan asuransi merupakan faktor yang berpengaruh dalam pemilihan tempat bersalin.

### **7.3.5. Promosi**

#### **7.3.5.1. Rekomendasi dokter spesialis kebidanan**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai pengaruh rekomendasi dokter spesialis kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa tidak ada rekomendasi dokter spesialis kebidanan di RS Bhakti Yudha (86,8%). Hanya 13,2% yang menyatakan ada rekomendasi dokter spesialis kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin. Dari responden yang mengatakan ada rekomendasi dokter spesialis kebidanan, lebih banyak yang mengatakan rekomendasi dokter berpengaruh (8,4%) dibandingkan dengan yang menyatakan bahwa rekomendasi dokter tidak berpengaruh (4,8%).

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel rekomendasi dokter spesialis kebidanan bermakna, terlihat dari nilai  $p=0,009$  ( $p < 0,05$ ),. Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara rekomendasi dokter spesialis kebidanan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah diterima.

Glen Kollen dalam Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa pertahanan terbaik rumah sakit adalah membentuk kerjasama dengan dokter untuk mengambil posisi proaktif, karena semakin banyak dokter yang membawa pasien ke tempat berbeda akan memotong bisnis rumah sakit. Kini rumah sakit memandang dokter sebagai distributor merek dan produk. Ini membantu menjelaskan mengapa rujukan dokter adalah produk yang hebat bagi rumah sakit. Demikian pula, bahwa 66% dari konsumen akan mengikuti rekomendasi dokter mereka dalam memilih rumah sakit.

Dalam penelitian ini, teori Glen Kollen dalam Engel, Blackwell, Miniard (1994) terbukti, yaitu terbukti ada pengaruh antara rekomendasi dokter spesialis kebidanan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin.

#### **7.3.5.2. Promosi oleh perawat**

Gambaran responden menurut persepsi mengenai pengaruh promosi oleh perawat dalam pemilihan tempat bersalin menunjukkan bahwa : sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa promosi oleh perawat tidak mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin, yaitu sebesar 65,1%. Sedangkan 34,9% responden mempunyai persepsi bahwa promosi oleh perawat mempengaruhi keputusan dalam pemilihan tempat bersalin.

Dari hasil analisis bivariat dalam uji chi square diperoleh hasil bahwa variabel tidak bermakna, terlihat dari nilai  $p = 0,572$  ( $p > 0,05$ ),. Sehingga dari analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara promosi oleh perawat dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan RS Bhakti Yudha dalam pemilihan tempat bersalin adalah ditolak.

Engel, Blackwell, Miniard (1994) mengatakan bahwa setiap personel dalam tempat penjualan perlu melakukan promosi terhadap konsumen.

Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa perawat termasuk salah satu pihak yang banyak terlibat dengan pelayanan terhadap pasien, sehingga perlu melakukan promosi tempat bersalin di RS Bhakti Yudha kepada pasien.

Dalam penelitian ini teori Engel, Blackwell, Miniard (1994) tidak terbukti. Bagi pasien yang melakukan pemeriksaan kehamilan di RS Bhakti Yudha, promosi dari perawat bukanlah merupakan faktor yang berpengaruh dalam keputusan pemilihan tempat bersalin.



## BAB 8

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 8.1. KESIMPULAN

1. Gambaran pasien poliklinik kebidanan yang memutuskan untuk bersalin di RS Bhakti Yudha adalah : usia pasien  $> 30$  tahun, berpendidikan tinggi, bekerja, pengeluaran  $\leq$  Rp 2.000.000, mempunyai motivasi subjektif dalam pemilihan tempat bersalin, pengetahuan pemakaian jasa tinggi (pernah bersalin di RS Bhakti Yudha), keluarga besar sebagai pemberi saran, keluarga inti yaitu suami dan istri (ibu bersalin) sebagai pengambil keputusan, mempunyai persepsi bahwa variabel berikut berhubungan dengan keputusan pemilihan tempat bersalin, yaitu : kelengkapan alat medis, pelayanan dokter spesialis kebidanan, lokasi rumah sakit mudah dilalui transportasi umum, rasio parkir, besarnya biaya perawatan, sistem pembayaran dengan asuransi dan rekomendasi dokter spesialis kebidanan.
2. Tidak ada hubungan antara perbedaan individu yang meliputi usia, pendidikan, pekerjaan, pengeluaran, motivasi dan pengetahuan pemakaian jasa dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha
3. Tidak ada hubungan antara pengaruh keluarga yaitu pemberi saran di keluarga dan pengambil keputusan di keluarga dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha
4. Ada hubungan antara stimulus pemasaran dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha, yaitu : pelayanan dokter spesialis kebidanan, lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal, rekomendasi dokter spesialis kebidanan dan sistem pembayaran dengan asuransi.

5. Faktor yang paling berhubungan dengan keputusan pemilihan persalinan di RS Bhakti Yudha adalah : pelayanan dokter spesialis kebidanan dan lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal.

## **8.2 SARAN**

1. Dokter spesialis kebidanan harus meningkatkan pelayanan terhadap pasiennya, yaitu meningkatkan keterampilan, keramahan, pengetahuan dan sikap informatif terhadap pasien.
2. Pihak rumah sakit perlu mengupayakan agar dokter spesialis kebidanan merekomendasikan pasiennya agar bersalin di RS Bhakti Yudha, dengan pemberian reward bagi dokter yang membawa pasien poliklinik untuk bersalin di rawat inap RS Bhakti Yudha.
3. Pihak rumah sakit perlu mengupayakan kemitraan dengan bidan dan dengan lebih banyak pihak penjamin/asuransi, sehingga dapat menjangkau lebih banyak pasien untuk bersalin di rawat inap RS Bhakti Yudha.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. 2004, 'Kepuasan Konsumen' dalam *Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, Volume V, Nomor 1, Universitas Indonesia, Jakarta
- Cannon, J. P., Perreault, W.D., McCarthy, E. J. 2008, *Pemasaran Dasar*, Edisi 16, Salemba Empat, Jakarta
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., Miniard, P. W. 1994, *Perilaku Konsumen*, Jilid 1 Edisi ke-6, Binarupa Aksara, Jakarta
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., Miniard, P. W. 1995, *Perilaku Konsumen*, Jilid 2 Edisi ke-6, Binarupa Aksara, Jakarta
- Kotler, P., Armstrong, G. 2003, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1 Edisi ke-7, Indeks, Jakarta
- Kotler, P., Keller, K, L. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi ke-12, Indeks, Jakarta
- Kusumapraja, R. 1999, 'Menjaga Kepuasan Pelanggan' dalam *Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, Volume 1, Nomor 3, Universitas Indonesia, Jakarta
- Lestari, T. R. P. 2004, 'Pemasaran Pelayanan Kesehatan di RS sebagai Upaya Menciptakan Image Positif di Masyarakat' dalam *Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, Volume V, Nomor 2, Universitas Indonesia, Jakarta
- Module 14: Logistic Regression, (online), Dari : <http://statmaster.sdu.dk/courses/st111/module14index.htm> (12 Desember 2010)
- Mowen, J. C. 1998, *Consumer Behavior*, Fifth Edition, Prentice-Hall, New Jersey
- Notoatmodjo, S. 2005, *Promosi Kesehatan*, Edisi ke-5, Rineka Cipta, Jakarta
- Notoatmodjo, S. 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi Revisi Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta
- Nuryasini, Iis. 2001, *Hubungan Riwayat Penggunaan Pil Keluarga Berencana Dengan Osteoporosis Pada Perempuan Indonesia Studi Kasus Kontrol di Makmal Terpadu Imunoendokrinologi Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia Jakarta*, (Tesis). Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok

Purnamawati. 2002, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Kebidanan Oleh Pasien Antenatal Di Rumah Sakit Anak Dan Bersalin Harapan Kita Tahun 2001-2002*, (Tesis). Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok

Sabri, Luknis., Hastono, Sutanto. 2008, *Statistik Kesehatan*, Edisi ke-2, Rajawali Pers, Jakarta

Sulistiadi, W. 2003, 'Menuju Rumah Sakit Berwawasan Sehat dengan Pendekatan Hospital Marketing Moves' dalam *Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, Volume IV, Nomor 3, Universitas Indonesia, Jakarta

Swastha, B., Handoko, T. 2000, *Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi ke-1, BPFE, Yogyakarta

Syahrial, N. 2001, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Omni Medical Center Jakarta (RSOMC) Terhadap Pemilihan Tempat Persalinan*, (Tesis). Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok

Umar, H. 2000, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Undang-Undang No 44 Tahun 2009, (online) Dari : [http://setneg.go.id/components/com\\_perundangan/docviewer.php](http://setneg.go.id/components/com_perundangan/docviewer.php) (24 September 2010)

Widajat, R. 2009, *Being A Great And Sustainable Hospital*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Wikipedia. 2010, *Terminologi, Tugas dan Fungsi Rumah Sakit*, (online) Dari : [http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah\\_Sakit](http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_Sakit) (20 September 2010)

Yuzwar, Y.E. 2002, *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Minat Pasien Poliklinik Kebidanan Untuk Dirawat Di Rawat Inap Kebidanan Rumah Sakit Yadika Tahun 2002*, (Tesis). Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok

## **Lampiran 1.**

### **STRUKTUR ORGANISASI RS.BHAKTI YUDHA**

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Utama PT. Arthamas Investama Guna No.003/0010/PT.AIG/XII/2007 tentang pengesahan struktur organisasi Rumah Sakit Bhakti Yudha.



## Lampiran 2.

### KUESIONER PENELITIAN

#### I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nama : .....

2.Usia kehamilan :.....Minggu

#### II. VARIABEL INDIVIDU

1. Usia (berdasarkan tanggal lahir) : .....Tahun

2. Pendidikan formal terakhir : .....

3. Pekerjaan saat ini : .....

4. Pengeluaran rutin per bulan : .....

5. Motivasi yang mendorong saya untuk memilih tempat bersalin adalah :

a. Ingin mencoba bersalin di tempat bersalin tertentu

b.Ingin melahirkan di tempat bersalin ternama yang sesuai dengan status sosial saya

c.Faktor kebiasaan di keluarga yang bersalin di tempat bersalin tertentu

d.Ingin melahirkan di rumah sakit yang harganya terjangkau

e. Lainnya,  
sebutkan.....

6.Apakah ibu sebelumnya pernah bersalin di RS Bhakti Yudha?

a.Tidak pernah

b.Pernah

#### III.VARIABEL KEPUTUSAN PEMILIHAN TEMPAT PERSALINAN

1.Apakah ibu akan memutuskan untuk bersalin di Rumah Sakit Bhakti Yudha?

a.Tidak

b.Ya

#### **IV. VARIABEL LINGKUNGAN**

##### **1.Pengaruh keluarga**

1. Adakah yang memberi saran dalam keluarga mengenai pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha?

- a.Tidak
- b.Ada

2. Jika ada, siapa yang memberi saran dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha?

- a.Suami
- b.Orang tua/mertua
- c.Kakak/adik
- d.Saudara ipar
- e.Lainnya, sebutkan.....

3.Siapaakah dalam keluarga yang membuat keputusan dalam pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha?

- a.Diri sendiri
- b.Suami
- c.Orangtua/mertua
- d.Kakak/adik
- e.Lainnya, sebutkan.....

## 2. Stimulus Rumah Sakit

Bagaimana persepsi ibu mengenai hubungan faktor-faktor di bawah ini dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha?

### 1. Atribut fisik rumah sakit

NO	URAIAN PERNYATAAN	Sangat Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Berpengaruh	Sangat Berpengaruh
1	Tata ruang di rumah sakit				
2	Kelengkapan alat-alat medis rumah sakit				
3	Fasilitas umum di rumah sakit				
4	Desain bangunan rumah sakit				

### 2. Pelayanan yang diberikan

NO	URAIAN PERNYATAAN	Sangat Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Berpengaruh	Sangat Berpengaruh
1	Pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis kebidanan				
2	Pelayanan yang diberikan oleh perawat				
3	Pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi				

### 3. Tempat

NO	URAIAN PERNYATAAN	Sangat Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Berpengaruh	Sangat Berpengaruh
1	Lokasi RS yang dekat dengan tempat tinggal				
2	Lokasi rumah sakit yang mudah dilalui transportasi umum				
3	Tempat parkir luas				
4	Lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit lainnya				

#### 4. Biaya perawatan

NO	URAIAN PERNYATAAN	Sangat Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Berpengaruh	Sangat Berpengaruh
1	Besarnya biaya perawatan				
2	Sistem pembayaran dengan asuransi				

#### 5. Promosi

1. Apakah dokter yang menangani kehamilan ibu merekomendasikan untuk bersalin di RS Bhakti Yudha ?

a. Ya

b. Tidak

2. Bagaimana persepsi ibu mengenai hubungan faktor-faktor di bawah ini dengan keputusan pemilihan tempat bersalin di RS Bhakti Yudha?

NO	URAIAN PERNYATAAN	Sangat Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Berpengaruh	Sangat Berpengaruh
1	Promosi berupa rekomendasi dokter				
2	Promosi oleh perawat				

*Terima Kasih atas Bantuang Ibu.*