

LAMPIRAN

Kepada Yth.
Direktur
RS PKU Muhammadiyah Wonosobo
Di Wonosobo

Yogyakarta, 01 Juli 2017

Assalamu 'alaikum Wr Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala kenikmatan kepada kita sehingga kita bisa beraktifitas dan produktif menjalankan AmanahNya. Sholawat dan Salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan umatnya.

Kami yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Erwin Saleh
Alamat : Gamping Tengah 02/14 Ambarketawang Gamping Sleman
Pekerjaan : Mahasiswa MMR UMY
No Mahasiswa : 20161030046

Berkaitan dengan penyusunan tesis, maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk mengadakan penelitian di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo dengan judul **"Dampak Bauran Pemasaran dan Pelayanan Syariah Terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo"**, adapun penelitian akan dimulai pada bulan Juli 2017 sampai selesai.

Demikian surat ini kami buat, atas kebijaksanaannya diucapkan terima kasih. Jazakallah khoiron katsiroo.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Hormat kami,



Erwin Saleh

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner
Lampiran : 1 berkas
Judul Tesis : *Dampak Bauran Pemasaran dan Pelayanan Syariah terhadap Keputusan Pasien dalam memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo*

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr(i) Responden
Pasien RS PKU Muhammadiyah Wonosobo

AssalamulalaikumWr Wb

Alhamdulillah segala puji hanya bagi Allah SWT, Sholawat dan Salam atas Nabi Muhammad SAW. Perkenankanlah Saya, Erwin Saleh, Mahasiswa Magister Manajemen Rumah Sakit (MMR) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dalam rangka pemenuhan penelitian dan syarat untuk mendapatkan gelar MMR di UMY, maka memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Hasil kuesioner hanya digunakan untuk keperluan akademis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, untuk itu Bapak/Ibu/Sdr(i) tidak perlu ragu dalam memberikan jawaban pada kuesioner ini. Segala macam jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Sdr(i) sebagai Responden adalah benar dan jawaban yang diberikan adalah kondisi yang dirasakan responden sesuai dengan yang dirasakan oleh Bapak/Ibu/Sdr(i).

Saya merahasiakan data diri dan setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr(i) berikan pada kuesioner ini sesuai dengan Kode Etik Penelitian. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Wonosobo, Februari 2018
Hormat Saya,

Erwin Saleh

FORMULIR INFORMED CONSENT

Bismillahirrokhmanirrokhim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Dengan ini menyatakan bersedia tanpa paksaan untuk dijadikan sebagai responden dalam rangka penelitian yang berjudul:

“DAMPAK BAURAN PEMASARAN DAN PELAYANAN SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DALAM MEMILIH PELAYANAN KESEHATAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH WONOSOBO”

Semua jawaban yang saya berikan untuk pertanyaan pada lembar kuesioner yang ada diajukan oleh pewawancara adalah benar adanya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Wonosobo, 2018

Pewawancara

Responden

(.....)

(.....)



LEMBAR KUESIONER
DAMPAK BAURAN PEMASARAN DAN PELAYANAN
SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DALAM
MEMILIH PELAYANAN KESEHATAN
DI RS PKU MUHAMMADIYAH WONOSOBO

MMR UMY

Tanggal Wawancara:

Nama :

No HP :

Status Responden : Rawat Inap

NO:

KUESIONER I

1. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

2. Umur :

3. Status Marital :

1. Belum Menikah
2. Menikah
3. Cerai Hidup
4. Cerai Mati

4. Pendidikan terakhir :

1. Tidak Sekolah
2. Tamat SD
3. Tamat SMP
4. Tamat SMA
5. Tamat Diploma 3
6. Tamat S1
7. Tamat Profesi
8. Tamat S2

5. Pekerjaan :

1. Tidak Bekerja
2. Bekerja :
 - a. IRT

- b. PNS
- c. TNI / Polri
- d. Pensiunan
- e. Petani
- f. Pedagang
- g. Wiraswasta
- h. Lainnya, sebutkan.....

6. Penghasilan :

- 1. < Rp 1.000.000,00
- 2. Rp 1.000.000 – Rp 1.457.200
- 3. Rp 1.457.200 – Rp 2.500.000
- 4. Rp 2.500.001 – Rp. 5.000.000
- 5. > Rp. 5.000.000

7. Jarak :

- a. Jarak dengan Fasilitas Kesehatan terdekat
 - 1. Jarak dalam kilometer
 - 2. Waktu tempuh dalam menit
- b. Jarak dengan rumah sakit terdekat
 - 1. Jarak dalam kilo meter
 - 2. Waktu tempuh dalam menit
- c. Jarak dengan RS PKU Muhammadiyah Wonosobo
 - 1. Jarak dalam meter
 - 2. Waktu tempuh dalam menit

8. Transportasi dan Media Komunikasi

- a. Transportasi pribadi menuju Rumah Sakit
Sebutkan
- b. Transportasi umum menuju Rumah Sakit
Sebutkan.....
- c. Komunikasi yang digunakan (lingkari jawaban)
 - 1) Telp
 - 2) SMS
 - 3) Media Sosial :
 - 1. Facebook
 - 2. Twitter
 - 3. Instagram
 - 4. Website

9. Berikut ini merupakan kuesioner mengenai bauran pemasaran dan keputusan pasien. Cara pengisian untuk kuesioner, isilah setiap pernyataan yang ditunjukkan dengan memberikan tanda silang (X) atau cek list (√) pada kolom yang tersedia untuk memilih jawaban yang paling tepat untuk anda.

Alternatif pilihan:

SS	: Sangat Setuju
S	: Setuju
KS	: Kurang Setuju
TS	: Tidak Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju

A. Keputusan Pasien (Kuisisioner 1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya memutuskan dengan keyakinan dan kemantapan untuk menggunakan jasa pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo setiap ada anggota keluarga yang sakit.					
2	Saya aktif dalam mencari informasi tentang keberadaan penyediaan jasa pelayanan rawat inap RS PKU Muhammadiyah Wonosobo					
3	Saya tepat dalam membuat keputusan untuk memilih dan menggunakan jasa pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo.					
4	Saya menjadikan RS PKU Muhammadiyah Wonosobo sebagai referensi tempat berobat apabila sakit.					
5	Saya sering merekomendasikan pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo kepada teman atau saudara.					
6	Saya menggunakan jasa pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo karena sebelumnya ada keluarga atau kerabat yang pernah di rawat di rumah sakit ini.					
7	Apabila saya dianjurkan untuk melakukan pemeriksaan tambahan seperti Uji Laboratorium, saya akan melakukannya di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo.					

B. Bauran Pemasaran

1. Bauran Pemasaran *Product* (Produk) Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (Kuisisioner 2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan dokter spesialis yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Wonosobo cukup lengkap sesuai kebutuhan pasien.					
2	Pelayanan penunjang di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo yaitu: laboratorium, radiologi, rehabilitasi medis dan farmasi memberikan pelayanan cepat, tepat dan sesuai yang dibutuhkan.					
3	Produk (jasa) pelayanan rawat Inap yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Wonosobo, sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.					
4	Kualitas produk (jasa) pelayanan rawat Inap yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Wonosobo sesuai dengan harapan.					
5	RS PKU Wonosobo melayani pasien BPJS					
6	Pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo dapat dimanfaatkan setiap hari (24) jam karena dokter dan perawat selalu ada di tempat.					
7	Pelayanan konsultasi gizi dan konseling lainnya di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo sangat menolong pasien yang membutuhkan.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
8	Dokter melayani tepat waktu sesuai jadwal pelayanan					
9	RS PKU Muhammadiyah Wonosobo mempunyai keunggulan dibanding RS lain di Wonosobo					

2. Bauran Pemasaran *Price* (Harga) Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (Kuisisioner 3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Tarif pelayanan rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Wonosobo sesuai dengan kualitas dan manfaat yang dirasakan.					
2	Tarif pelayanan rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Wonosobo terjangkau.					
3	Tarif pelayanan rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Wonosobo bersaing dengan harga rawat Inap di RS lainnya.					
4	Cara pembayaran di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo mudah.					
5	RS PKU Muhammadiyah Wonosobo melayani pembayaran lewat asuransi atau fasilitas pembayaran lain selain BPJS					

3. Bauran Pemasaran *Place* (Tempat) Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (Kuisisioner 4)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS

1	RS PKU Muhammadiyah Wonosobo terletak di kawasan dengan akses yang mudah.					
2	Ruangan-ruangan pelayanan RS PKU Muhammadiyah Wonosobo mudah ditemukan dan tidak membingungkan pasien.					
3	Setiap Ruangan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo terasa nyaman, bersih dan aman					
4	Terdapat petunjuk arah yang jelas untuk menuju ke setiap ruangan atau pelayanan di Gedung RS PKU Muhammadiyah Wonosobo					
5	Jarak RS PKU Muhammadiyah Wonosobo tidak jauh dengan tempat tinggal saya.					
6	Waktu yang digunakan untuk menempuh RS PKU Muhammadiyah Wonosobo tidak lama.					
7	Terdapat nama RS PKU Muhammadiyah Wonosobo di tepi jalan raya					

4. Bauran Pemasaran *Promotion* (Promosi) Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (Kuisisioner 5)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	RS PKU Muhammadiyah Wonosobo menerbitkan brosur yang berisi informasi pelayanan rumah sakit atau pendidikan kesehatan.					
2	Informasi yang dimuat dalam brosur cukup informatif.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
3	RS PKU Muhammadiyah Wonosobo mengadakan kegiatan bakti sosial dan edukasi kesehatan kepada masyarakat di Wonosobo.					
4	Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Wonosobo sekaligus digunakan sebagai promosi RS PKU Muhammadiyah Wonosobo.					
5	Petugas di bagian informasi memberikan jawaban yang jelas saat saya atau pasien lain membutuhkan informasi mengenai pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo.					
6	Saya mendapatkan informasi tentang RS PKU Muhammadiyah melalui media elektronik seperti radio dan media sosial (internet)					
7	Saya memahami informasi yang didapat dari media elektronik dan internet tentang pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo					
8	Saya mudah menyampaikan keluhan bila ada pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo yang tidak memuaskan.					

5. Bauran Pemasaran *People* (Petugas/SDM) Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (Kuisisioner 6)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS

1	Petugas dalam memberikan informasi sangat jelas, mudah dimengerti dan komunikatif					
2	Dokter memberikan informasi tentang penyakitnya kepada pasien					
3	Petugas teliti dalam pemeriksaan dan sangat memperhatikan keluhan-keluhan pasien					
4	Petugas laborat dan penunjang lainnya trampil, cekatan dan memberikan penjelasan dengan baik					
5	Penampilan petugas sopan, rapi dan syar'i					
6	Petugas memberikan salam sebelum dan sesudah bertemu pasien					
7	Keramahan petugas dalam melayani memberikan keyakinan dan percaya diri pada pasien dalam memberikan pelayanan rawat inap					

6. Bauran Pemasaran *Physical Evidence* (Bukti Fisik) Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (Kuisisioner 7)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Ketersediaan kursi di ruang tunggu memadai					
2	Ketersediaan bahan bacaan di ruang tunggu RS PKU Muhammadiyah Wonosobo cukup memadai					
3	Fasilitas Internet di area publik RS PKU Muhammadiyah Wonosobo cukup baik					
4	Ruang rawat pasien dan ruang tunggu memiliki pencahayaan yang cukup terang.					

5	Ruang rawat pasien dan ruang tunggu terasa nyaman					
6	Peralatan pemeriksaan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo lengkap.					
7	Peralatan penunjang pemeriksaan (seperti bed rest, kursi roda dan ambulance) di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo lengkap.					
8	RS PKU Muhammadiyah Wonosobo memiliki fasilitas masjid yang nyaman					
9	RS PKU Muhammadiyah Wonosobo memiliki tempat parkir yang luas dan aman.					
10	Gedung Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonosobo yang baik					

7. Bauran Pemasaran *Process* (Proses) Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (Kuisiner 8)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Penerimaan pasien di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo tertib dan cepat.					
2	Alur (urutan) pemeriksaan di Poli dan IGD RS PKU Muhammadiyah Wonosobo tidak membingungkan pasien.					
3	Pasien segera dilayani oleh petugas setelah mendapatkan nomor antrian.					
4	Perawat dalam melakukan tugas bekerja dengan cekatan, sistematis dan efektif.					
5	Dokter melakukan pemeriksaan tepat waktu.					

6	Dokter melakukan visite atau kunjungan sesuai jadwal					
7	Pasien tidak menunggu lama untuk membayar di kasir atau bagian administrasi					
8	Pasien tidak menunggu lama untuk menerima obat dari petugas farmasi.					

**8. Pelayanan Syariah RS PKU Muhammadiyah Wonosobo
(Kuisiner 9)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Rumah Sakit memberikan bimbingan nilai-nilai Islam kepada pasien dari mulai masuk sampai pemulangan pasien (SSAPK 1.7.1)					
2	Pasien diberikan buku Bimbingan Rohani Islam (SSAPK 1.7.1)					
3	Rumah Sakit menyediakan bimbingan psikospiritual kepada pasien (SSAP 1.8.1)					
4	Rumah Sakit menyediakan tenaga Rohani Islam untuk melakukan pendampingan sesuai kebutuhan pasien (SSPP 1.9.1)					
5	Rumah sakit memperdengarkan audio (suara bacaan Al Qur'an) dan menyediakan chanel TV yang Islami					
6	Rumah Sakit peduli terhadap pemakaian busana pasien yang menutup aurat (SSPP 1.9.3)					
7	Pemasangan alat bantu kesehatan sesuai dengan gender/jenis kelamin (SSPP 1.9.4)					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
8	Rumah Sakit memberikan pesan-pesan islami dan doa dalam kemasan obat (SSPO 1.10.2)					
9	Rumah Sakit menyampaikan pesan-pesan islami dan doa dalam pemberian obat ke pasien (SSPO 1.10.3)					
10	Pasien diberikan bimbingan ibadah oleh Petugas sesuai dengan kondisi dan kemampuan pasien (SSPBK 1.11.1)					
11	Rumah Sakit memberikan edukasi kepada keluarga pasien tentang keterlibatan keluarga dalam proses penyembuhan pasien (SSPPK 1.12.1)					
12	Petugas Rumah Sakit selalu menjaga kebersihan tangan dengan melakukan cuci tangan sesuai 6 langkah dan 5 moment (SSPPI 2.2.1)					
13	Rumah sakit melakukan penanganan nyeri (sakit) sesuai syariah, mengajarkan dzikir dan doa menghilangkan nyeri (SSPBK 2.3.2)					
14	Staf Rumah Sakit melakukan bimbingan kepada pasien tentang bimbingan shalat, do'a, thoharoh, talqin, hijab pasien dan fikih darah wanita (SSMMI 3.2.1)					
15	Rumah Sakit menyediakan buku-buku dan bacaan islami yang mudah diakses oleh pasien,					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	keluarga, petugas dan tamu yang datang (SSPPK 3.3.1)					
16	Rumah Sakit memberikan kesempatan untuk penyelesaian komplain dan permasalahan pelayanan secara islami (SSPPK 3.3.2)					
17	Pasien mendapatkan edukasi untuk membantu pemenuhan kesehatan islami yang berkelanjutan dengan komunikasi islami (SSPPK 3.3.3)					
18	Rumah Sakit mencetak billing atau bukti tagihan kepada pasien sesuai dengan jasa yang diberikan kepada pasien, sebagai dasar pasien membayar jasa rumah sakit (SSMAK 5.1.4)					

LAMPIRAN HASIL PENELITIAN

A. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Variabel Keputusan Pemilihan Layanan Kesehatan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	7

Variabel Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	9

Variabel Persepsi Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,777	4

Variabel Tempat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	7

Variabel Promosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	8

Variabel Petugas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	7

Variabel Bukti Fisik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,797	9

Variabel Proses

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,933	8

Variabel Pelayanan Syariah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,603	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keputusan_pasien1	327,63	1588,240	,532	,928
Keputusan_pasien2	327,77	1578,737	,599	,928
Keputusan_pasien3	327,40	1598,524	,514	,928
Keputusan_pasien4	327,70	1587,597	,498	,928
Keputusan_pasien5	327,80	1595,890	,421	,928
Keputusan_pasien6	327,83	1594,833	,423	,928
Keputusan_pasien7	327,73	1592,616	,531	,928
Produk1	327,80	1585,269	,511	,928
Produk2	327,60	1578,800	,734	,928
Produk3	327,53	1580,602	,734	,928
Produk4	327,43	1589,357	,661	,928
Produk5	327,17	1601,868	,470	,929
produk6	327,60	1576,593	,723	,927
Produk7	327,57	1579,840	,761	,928
Produk8	327,83	1562,282	,689	,927
Produk9	327,63	1594,378	,549	,928
Price1	327,73	1579,720	,728	,928
Price2	327,77	1588,668	,537	,928
Price3	328,23	1592,737	,386	,928
Price4	327,77	1599,840	,298	,929
Price5	327,67	1582,644	,567	,928
Place1	327,43	1581,426	,760	,928
Place2	327,53	1590,533	,504	,928
Place3	327,40	1593,766	,560	,928
Place4	327,40	1585,697	,617	,928
Place5	328,03	1577,275	,438	,928
Place6	328,27	1561,168	,658	,927

Place7	327,57	1579,357	,567	,928
Promosi1	327,73	1595,375	,437	,928
Promosi2	327,73	1601,168	,397	,929
Promosi3	327,70	1599,045	,427	,929
Promosi4	327,80	1590,855	,426	,928
Promosi5	327,57	1576,254	,769	,927
Promosi6	327,93	1574,823	,754	,927
Promosi7	328,07	1578,616	,669	,928
Promosi8	327,70	1582,010	,668	,928
People1	327,43	1580,116	,724	,928
People2	327,47	1586,671	,562	,928
People3	327,57	1584,875	,725	,928
People4	327,60	1577,283	,712	,927
People5	327,43	1575,151	,676	,927
People6	327,20	1584,648	,538	,928
People7	327,37	1586,378	,562	,928
PE1	327,47	1604,947	,318	,929
PE2	327,93	1603,099	,270	,929
PE3	328,33	1557,195	,746	,927
PE4	327,47	1592,533	,460	,928
PE5	327,47	1597,499	,485	,928
PE6	327,80	1592,097	,656	,928
PE7	327,53	1589,706	,680	,928
PE8	327,40	1583,972	,649	,928
PE9	327,40	1599,352	,493	,928
PE10	327,37	1599,689	,484	,929
Process1	327,70	1576,217	,681	,927
Process2	327,80	1569,890	,712	,927
Process3	327,77	1573,357	,716	,927
Process4	327,87	1568,671	,764	,927
Process5	328,13	1548,051	,724	,927
Process6	327,93	1554,202	,675	,927
Process7	327,87	1566,395	,728	,927
Process8	327,87	1569,430	,717	,927
Syariah1	327,53	1579,085	,520	,928
Syariah2	328,00	1567,448	,641	,927
Syariah3	327,87	1569,706	,607	,927

Syariah4	327,83	1579,523	,460	,928
Syariah5	327,50	1607,776	,213	,929
Syariah6	327,53	1587,223	,497	,928
Syariah7	327,70	1591,390	,465	,928
Syariah8	325,97	1317,689	,320	,977
Syariah9	327,73	1582,961	,584	,928
Syariah10	327,90	1573,334	,676	,927
Syariah11	327,77	1587,082	,499	,928
Syariah12	327,57	1572,116	,643	,927
Syariah13	327,80	1573,890	,576	,928
Syariah14	327,83	1575,868	,582	,928
Syariah15	327,80	1591,131	,474	,928
Syariah16	327,70	1586,493	,695	,928
Syariah17	327,67	1590,437	,658	,928
Syariah18	327,67	1594,713	,504	,928

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Karakteristik	Jumlah (N)	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	38	39,6
	b. Perempuan	58	60,04
2	Umur		
	a. 15 - 24 Tahun	8	8,3
	b. 25 - 44 Tahun	62	64,6
	c. 45 - 64 Tahun	23	24,0
	d. > 65 tahun	3	3,1
3	Status Marital:		
	a. Belum Menikah	9	9,4
	b. Menikah	81	84,4
	c. Cerai Hidup	4	4,2
	d. Cerai Mati	2	2,1
4	Pendidikan:		
	a. Tamat SD	21	21,9
	b. Tamat SMP	13	13,5
	c. Tamat SMA	28	29,2
	d. Tamat Diploma	9	9,4
	e. Tamat S1	24	25,0
	f. Tamat S2	1	1,0
5	Pekerjaan:		
	a. Tidak Bekerja	1	1,0
	b. Ibu Rumah Tangga	16	16,7
	c. PNS	13	13,5

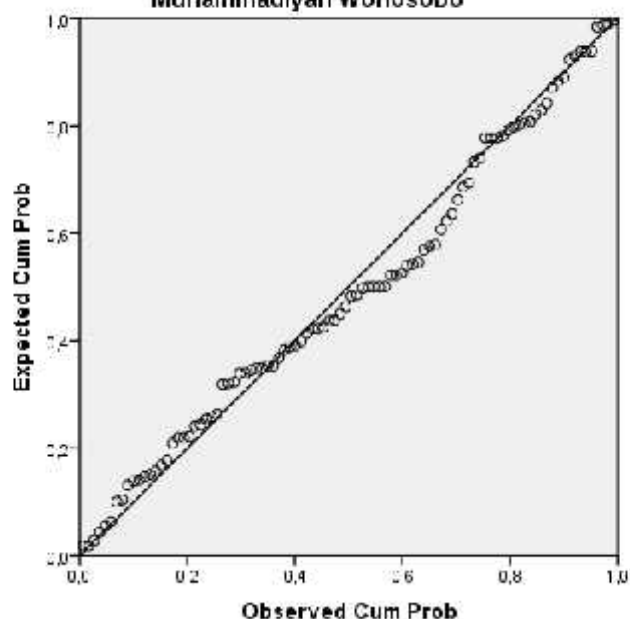
No	Karakteristik	Jumlah (N)	Presentase (%)
	d. TNI / Polri	1	1,0
	e. Pensiunan	1	1,0
	f. Petani	13	13,5
	g. Pedagang	7	7,3
	h. Wiraswasta	24	25,0
	i. Karyawan Swasta	14	14,6
	j. Lainnya	6	6,3
6	Pendapatan:		
	a. < Rp. 1.000.000,00	20	20,8
	b. Rp 1.000.000,00 – Rp. 1.457.200,00	10	10,4
	c. Rp. 1.457.201,00 – Rp. 2.500.000,00	11	11,5
	d. Rp. 2.500.000,00 – Rp 5.000.000,00	15	15,6
	e. >= Rp. 5.000.000,00	7	7,3
	f. Lainnya	33	34,4
7	Alat Komunikasi		
	a. Telp		
	- Ya	76	79,2
	- Tidak	20	20,8
	b. SMS		
	- Ya	39	40,6
	- Tidak	57	59,4
	c. Facebook		
	- Ya	42	43,8
	- Tidak	54	56,3
	d. Twitter		
	- Ya	6	6,3
	- Tidak	90	93,8
	e. Instagram		
	- Ya	27	28,1
	- Tidak	69	71,9
	f. Website		
	- Ya	2	2,1
	- Tidak	94	97,9
8	Alat Transportasi		
	a. Pribadi		
	- Punya	67	69,8
	- Mobil	24	35,8
	- Mobil, Sepeda Motor	10	14,9
	- Sepeda Motor	33	49,3
	- Tidak Punya	29	30,2
	b. Umum		
	- Akses Tersedia	65	67,7
	- Angkot	30	46,2
	- Angkot, Taksi	1	1,5

No	Karakteristik	Jumlah (N)	Presentase (%)
	- Bus	20	30,8
	- Bus, Angkot	10	15,4
	- Grab	1	1,5
	- Taksi	3	4,6
	- Akses Tidak tersedia	31	32,3
9	Jarak		
	a. Rumah Sakit terdekat		
	- 0,1 – 5 KM	36	37,5
	- 6 – 10 KM	22	22,9
	- 11 – 15 KM	21	21,9
	- 16 – 20 KM	8	8,3
	- 21 – 25 KM	4	4,2
	- \geq 26 KM	5	5,2
	b. RS PKU Muhammadiyah Wonosobo	21	21,9
	- 0,1 – 5 KM	26	27,1
	- 6 – 10 KM	19	19,8
	- 11 – 15 KM	10	10,4
	- 16 – 20 KM	6	6,3
	- 21 – 25 KM	14	14,6
	- \geq 25 KM		

C. UJI ASUMSI KLASIK

1. UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
 Dependent Variable: Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo



2. UJI LINIERITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah	Between Groups	(Combined)	434,339	16	27,146	3,953	,003
		Linearity	240,978	1	240,978	33,703	,000
		Deviation from Linearity	187,122	15	12,475	1,807	,043
Within Groups			545,576	73	7,474		
Total			979,925	90			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah	Between Groups	(Combined)	410,430	16	25,652	3,113	,003
		Linearity	370,298	1	370,298	45,341	,000
		Deviation from Linearity	42,132	15	2,809	,344	,464
Within Groups			561,145	73	7,688		
Total			971,575	90			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo * SYARIAH	Between Groups	(Combined)	435,377	29	15,013	1,821	,023
		Linearity	170,474	1	170,474	20,673	,000
		Deviation from Linearity	264,903	28	9,461	1,147	,317
Within Groups			544,248	66	8,246		
Total			979,625	95			

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Pasien	Between Groups	(Combined)	301,214	18	16,734	2,193	,012

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo * PEOPLE	Between Groups	(Combined)	313,368	11	28,488	3,592	,000
		Linearity	232,051	1	232,051	29,256	,000
		Deviation from Linearity	81,317	10	8,132	1,025	,430
Within Groups			666,257	84	7,932		
Total			979,625	95			

Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo * PLACE	between groups	(Combined)	296,815	13	22,832	2,742	,003
		Linearity	263,121	1	263,121	31,599	,000
		Deviation from Linearity	33,695	12	2,808	,337	,980
Within Groups			682,810	82	8,327		
Total			979,625	95			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo * PHYSICAL EVIDENCE	Between Groups	(Combined)	407,350	14	29,096	4,013	,003
		Linearity	271,553	1	271,553	33,423	,000
		Deviation from Linearity	131,337	13	10,084	1,413	,170
Within Groups			578,475	81	7,129		
Total			979,625	95			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonorejo * PROCESS	Between Groups	(Combined)	437,553	10	43,755	3,364	,003
		Linearity	93,797	1	93,797	7,204	,001
		Deviation from Linearity	338,358	9	37,595	2,893	,001
Within Groups			548,477	77	7,122		
Total			986,030	87			

3. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Betas			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3,840	1,802		-2,125	,033		
	PRCDUK	-1,107	,068	-.257	-16,054	,000	,313	3,193
	PRICE	-1,120	,034	-.440	-32,956	,000	,404	2,473
	PLACE	,078	,066	,121	1,121	,261	,456	2,193
	PRCMOGI	,022	,064	,033	,346	,730	,455	2,200
	PEOPLE	,152	,097	,204	1,573	,119	,280	3,575
	PHYSICAL_EVIDENCE	,058	,076	,080	,750	,459	,326	3,065
	PROCESS	-0,112	,049	-.230	-2,249	,024	,503	1,988
	SYARAH	,022	,030	,077	,757	,448	,397	2,517

a. Dependent Variable: RES_2

4. UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Betas			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,643	2,936		2,603	,011		
	PRCDUK	,059	,110	,076	,532	,596	,313	3,193
	PRICE	,773	,218	,446	3,535	,001	,404	2,473
	PLACE	,175	,108	,192	1,622	,108	,456	2,193
	PRCMOGI	,021	,104	,024	,204	,839	,455	2,200
	PEOPLE	,028	,159	,027	,175	,859	,280	3,575
	PHYSICAL_EVIDENCE	,133	,125	,150	1,072	,287	,326	3,065
	PROCESS	-.141	,070	-.199	-1,762	,082	,503	1,988
	SYARAH	-.012	,048	-.031	-.244	,808	,397	2,517

a. Dependent Variable: Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonorejo

5. UJI AUTOKORELASI

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Cohen-Wolson
1	,865 ^a	,447	,361	1,506	,447	8,623	8	87	,000	< ,001

a. Predictors: (Constant), SYARIAH, PROCESS, PRICE, PLACE, PROMOSI, PRODUK, PHYSICAL_EVIDENCE, PEOPLE

b. Dependent Variable: Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo

D. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

1. UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	433,226	8	54,153	8,623	,000 ^b
	Residual	546,399	87	6,280		
	Total	979,625	95			

a. Dependent Variable: Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo

b. Predictors: (Constant), SYARIAH, PROCESS, PRICE, PLACE, PROMOSI, PRODUK, PHYSICAL_EVIDENCE, PEOPLE

2. UJI T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,543	2,836		2,663	,011		
	PRODUK	,259	,110	,276	,532	,596	,313	3,183
	PRICE	,773	,218	,446	3,538	,001	,404	2,473
	PLACE	,175	,108	,192	1,622	,108	,455	2,183
	PROMOSI	,221	,104	,224	,204	,839	,455	2,200
	PEOPLE	,228	,159	,227	,178	,859	,285	3,575
	PHYSICAL_EVIDENCE	,133	,125	,150	1,272	,287	,325	3,055
	PROCESS	-,141	,280	-,199	-,760	,082	,503	1,958
	SYARIAH	-,212	,248	-,231	-,744	,808	,397	2,517

a. Dependent Variable: Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo

3. UJI R

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,665 ^a	,442	,391	2,506	1,981

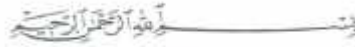
a. Predictors: (Constant), SYARIAH, PROCESS, PRICE, PLACE, PROMOSI, PRODUK, PHYSICAL_EVIDENCE, PEOPLE

b. Dependent Variable: Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo



RS PKU MUHAMMADIYAH WONOSOBO

Jl. Gatot Subroto Sudungdewo, Kertek, Wonosobo
Telp (0286) 329185, 3320211, Fax (0286) 3320212,
E-mail: pkuwsb@yahoo.co.id



SURAT KETERANGAN No: 057/PKUWSB/D/II/2019

Assalamu'alaikum Wr Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	: dr. Akhmad Muzairi, MARS
NIK	: 2015.10.0238
Jabatan	: Direktur RS PKU Muhammadiyah Wonosobo

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Erwin Saleh
NIM	: 20161030046
Prodi	: Magister Manajemen Rumah Sakit UMY
Alamat	: Gamping Tengah 02/14 Ambarketawang Gamping Sleman

Yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo dengan judul "Dampak Bauran Pemasaran dan Pelayanan Syariah Terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan penuh tanggung jawab dan dimohon untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb
Wonosobo, 20 Jumadil Tsani 1440 H
25 Februari 2019

Hormat Kami,

dr. Akhmad Muzairi, MARS
NIK. 2015.10.0238