

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
BEROBAT KE SARAWAK, MALAYSIA  
(Studi Kasus Rumah Sakit di Sarawak, Malaysia)**

**Herni Supriyatni<sup>1</sup>**

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura

**DOSEN PEMBIMBING 1**

**Dr. Hj. Juniwati., S.E., M.P.**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura

**DOSEN PEMBIMBING 2**

**Dr. Erna Listiana., S.E., M.Si.**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura

**ABSTRAK**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, word of mouth, homogenitas budaya, price value, lokasi dengan keputusan berobat ke Rumah Sakit di Sarawak, Malaysia. Hipotesis awal yang dikemukakan pada penelitian ini adalah ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, word of mouth, homogenitas budaya, price value, lokasi dengan keputusan berobat ke Rumah Sakit di Sarawak, Malaysia. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan membuat pasien memutuskan untuk kembali berobat. Subjek dalam penelitian ini merupakan pasien yang pernah berobat ke Rumah Sakit di Sarawak, Malaysia yang berjumlah 150 orang. Data responden diperoleh dengan kuesioner yang disebarkan secara langsung ke pasien dan dianalisis dengan pengujian validitas dengan menggunakan metode Pearson Correlation, pengujian reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Alat pengujian yang digunakan untuk pengujian hipotesis adalah alat uji asumsi klasik, Uji T, Uji F dan Determinasi R<sup>2</sup> untuk melihat apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Hasil penelitian dengan menggunakan SPSS versi 17.00 dapat dikemukakan persamaan regresi dalam data penelitian ini yaitu  $Y = 0,169 X_1 + 0,142 X_2 + 0,012 X_3 + 0,265 X_4 - 0,134 X_5 + 0,136 X_6 + 0,122 X_7 + 0,304 X_8 + 0,110 X_9$ . Dari hasil uji Anova atau Uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 4.045 dengan tingkat signifikansi 0.000 yang menunjukkan bahwa model penelitian yang dibangun memiliki kemampuan menjelaskan fenomena yang diamati, hasil uji adjusted R<sup>2</sup> = 0.678. Hal ini berarti 67.8 % variansi keputusan berobat pasien yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, word of mouth, homogenitas budaya, price value dan lokasi. Sedangkan sisanya ( 100% 67.8 % = 32.2 % ) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.*

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keputusan pembelian, Pengujian validitas, pengujian reliabilitas, Uji T, Uji F, Determinasi R<sup>2</sup>**

---

<sup>1</sup> Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar, 78124. Email : hernisupriyatni@yahoo.com