

BAB IV

ANALISA DATA

Pada bab IV di RSUD Cilacap akan dilakukan analisa data dari hasil penelitian yang dilakukan melalui kuesioner sejumlah 100 lembar yang disebarakan kepada pasien dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap. Metode yang akan digunakan adalah Metode Analisa Kualitatif dan Metode Analisa Kuantitatif. Kedua metode di RSUD Cilacap akan digunakan baik secara terpisah ataupun bersama-sama agar keduanya saling melengkapi sehingga akan didapat hasil analisa yang baik untuk memberi jawaban atas pokok masalah serta menguji hipotesis yang telah diajukan.

4.1. ANALISA KUALITATIF

Metode analisa data di RSUD Cilacap dilakukan dengan cara memberi interpretasi atau pendapat dan kesimpulan yang bersifat kualitatif. Untuk mempermudah dalam memberi pendapat dan kesimpulan atau pernyataan responden, maka data-data primer yang diperoleh dikelompokkan dalam tabel frekuensi.

Berikut analisa kualitatif dalam tabel dan uraiannya:

1. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Hasil pengumpulan data dari responden diperoleh data jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel IV.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Pria	60	60 %
Wanita	40	40 %

(Sumber : Data Primer)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pasien dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap sebagian besar adalah pria.

b. Usia

Hasil pengumpulan data dari responden mengenai usia responden dapat dilihat pada tabel berikut di RSUD Cilacap :

Tabel IV.2
Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase
≤ 20 tahun	7	7 %
20 – 34 tahun	25	25 %
35 – 49 tahun	55	55 %
≥ 50 tahun	13	13 %

(Sumber : Data Primer)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap berusia antara 31 sampai dengan 40 tahun sebesar 55%.

c. Tingkat Pendidikan

Hasil pengumpulan data mengenai pendidikan responden dapat dilihat pada tabel di bawah di RSUD Cilacap :

Tabel IV.3
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
TK	2	2 %
SD	15	15 %
SMP	22	22 %
SMU	41	41 %
Akademi	8	8 %
PT	12	12 %

(Sumber : Data Primer)

Dari tabel diatas terlihat bahwa sebagian besar pasien dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap berpendidikan atau lulusan SMU sebesar 41 %.

d. Jenis Pekerjaan

Hasil pengumpulan data mengenai pekerjaan responden adalah sebagai berikut:

Tabel IV.4
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar	6	6 %
Mahasiswa	1	1 %
Ibu Rumah Tangga	18	18 %
Swasta	14	14 %
Pegawai Negeri	26	26 %
ABRI	12	12 %
Pegawai Swasta	23	23 %

(Sumber : Data Primer)

Dari tabel diatas terlihat bahwa sebagian besar pasien dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap berstatus sebagai Pegawai Negeri sebesar 26 %.

e. Tingkat Pendapatan

Hasil pengumpulan data mengenai pendapatan responden adalah sebagai berikut :

Tabel IV.5
Pendapatan Responden

Pendapatan	Jumlah	Persentase
< Rp. 600.000	8	8 %
600.000 – 1.200.000	14	14 %
1.200.000 – 2.400.000	34	34 %
≥ 2.400.000	44	44 %

(Sumber : Data Primer)

Dari tabel diatas terlihat bahwa pasien dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap mempunyai pendapatan lebih dari atau sama dengan Rp 2.400.000,- yaitu sebesar 44 %.

f. Jarak Rumah Dengan RSUD

Hasil pengumpulan data mengenai jarak rumah dengan RSUD adalah sebagai berikut :

Tabel IV.6
Jarak Rumah Dengan RSUD

Jarak	Jumlah Responden	Persentase
< 1 km	11	11 %
1 – 5 km	13	13 %
5 – 10 Km	34	34 %
≥ 10 Km	42	42 %

(Sumber : Data Primer)

Dari tabel diatas terlihat bahwa pasien dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap memiliki jarak rumah dengan RSUD lebih atau sama dengan 10 km, yaitu sebesar 42 %.

Dari keseluruhan analisa data kualitatif yang ada dapat diambil kesimpulan yang dapat memberikan gambaran keterkaitan antara beberapa data primer yang ada antara lain bahwa sebagian pasien dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap adalah pria dengan usia antara 35 tahun sampai 49 tahun yang mempunyai tingkat pendidikan SMU pekerjaan sebagai pegawai negeri dengan pendapatan lebih dari atau sama dengan Rp. 2.400.000,- dan mempunyai rumah dengan jarak lebih dari atau sama dengan 10 km dari RSUD Cilacap.

4.2. ANALISA KUANTITATIF

4.2.1. Analisa Chi Square Pengaruh Kenyamanan Ruang Inap Terhadap Enam Karakteristik Responden

Tabel IV.7
Perhitungan Pengaruh Kenyamanan Ruang Inap Terhadap Enam Karakter Responden

Atribut Produk		Kenyamanan Ruang Inap				Total
		Kurang baik	Netral	Baik	Sangat baik	
Jenis kelamin	Pria	5	12	22	21	60
	Wanita	1	10	19	10	40
	Total	6	12	41	31	100
Usia	< 20	1	1	4	1	7
	20 – 30	2	6	11	6	25
	35 – 49	2	11	21	21	55
	> 50	1	4	5	3	13
	Total	6	22	41	31	100
Pendidikan	TK	1	0	0	1	2
	SD	2	5	6	2	15
	SMP	2	7	10	3	22
	SMU	1	7	18	15	41
	Akademi	0	0	2	6	8
	PT	0	3	5	4	12
	Total	6	22	41	31	100
Pekerjaan	Pelajar	1	0	4	1	6
	Mahasiswa	1	0	0	0	1
	Ibu RT	1	5	8	4	18
	Swasta	1	2	5	6	14
	P. Negeri	1	5	9	11	26
	ABRI	0	1	6	5	12
	Peg. Swasta	1	9	9	4	23
	Total	6	22	41	31	100
Pendapatan	< 600.000	2		4	2	8
	600.000 – 1.200.000		6	4	4	14
	1.200.000 – 2.400.000	3	6	15	10	34
	≥ 2.400.000	1	10	18	15	44
	Total	6	22	41	31	100
Jarak	< 1 km		5	2	4	11
	1 – 5 km		3	4	6	13
	5 – 10 km	5	4	18	7	34
	≥ 10 km	1	10	17	14	42
	Total	6	22	41	31	100

(Sumber : Data Primer)

Tabel IV.8
Perhitungan Chi Square Kenyamanan Ruang Inap Terhadap
Enam Karakter Responden

Atribut Produk	Kenyamanan Ruang Inap			Keterangan
	df	X ² tabel	X ² hit	
Jenis Kelamin	3	7.815	3.095	Tidak berpengaruh
Usia	9	16.92	5.162	Tidak berpengaruh
Pendidikan	15	25.00	25.284	Berpengaruh
Pekerjaan	18	28.87	30.009	Berpengaruh
Pendapatan	9	16.92	13.005	Tidak berpengaruh
Jarak	9	16.92	16.333	Tidak berpengaruh

Penyelesaiannya :

a. Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara kenyamanan ruang inap dengan enam karakter responden bagi keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cikacap

Ha : Ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara kenyamanan ruang inap dengan enam karakter responden bagi keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap.

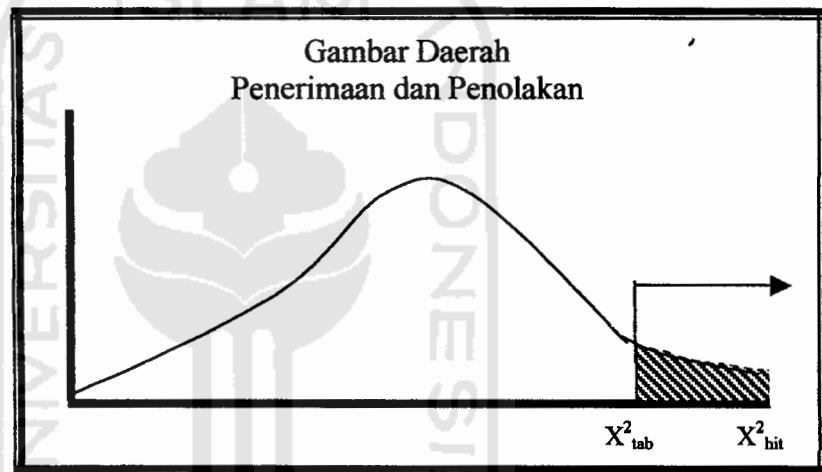
b. Dalam perhitungan di RSUD Cilacap digunakan taraf kepercayaan 5 % atau $\alpha = 0,05$. Kemudian dicari nilai X² tabel dengan rumus sebagai berikut :

$$df = (\text{baris} - 1) (\text{kolom} - 1)^{26}$$

c. Menentukan kriteria pengujian :

- $X^2 \text{ uji} < X^2 \text{ tabel}$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan yang nyata dan H_0 diterima.
- $X^2 \text{ uji} \geq X^2 \text{ tabel}$ maka ada pengaruh yang signifikan yang nyata dan H_0 ditolak.

Gambar 5



Keterangan :

- : Daerah Penerimaan : H_0 diterima (tidak signifikan)
- : Daerah Penolakan : H_0 ditolak (signifikan)

Dari tabel IV.8. dapat dilihat tidak ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara kenyamanan ruang inap dengan empat karakter responden terhadap keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap. Sementara

²⁶ Zainal Mustofa, *Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*, BPFE UII, Yogyakarta, 1995 Hal. 89.

kenyamanan ruang inap dengan dua karakter responden memiliki pengaruh yang signifikan (nyata) terhadap keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap.

d. Menghitung derajat pengaruh keduanya

Untuk mengetahui erat tidaknya pengaruh antar variabel-variabel tersebut digunakan koefisien kontigensi (KK) yang dibandingkan dengan KK maksimum (KK_{maks}).

Tabel IV.9

Koefisien Kontigensi

Atribut Produk	Kenyamanan Ruang Inap			Keterangan
	df	X^2 tabel	X^2 hit	
Jenis Kelamin	3	7.815	3.095	Tidak berpengaruh
Usia	9	16.92	5.162	Tidak berpengaruh
Pendidikan	15	25.00	25.284	Berpengaruh
Pekerjaan	18	28.87	30.009	Berpengaruh
Pendapatan	9	16.92	13.005	Tidak berpengaruh
Jarak	9	16.92	16.333	Tidak berpengaruh

Dari tabel IV.9 dapat dilihat bahwa lima karakter responden mempunyai hubungan yang cukup erat dengan variabel kenyamanan ruang inap.

4.2.2. Analisa Chi Square Pengaruh Tarif Terhadap Enam Karakteristik Responden

Tabel IV.10
Perhitungan Pengaruh Tarif Terhadap Enam Karakter Responden

Atribut Produk		Tarif				Total
		Kurang baik	Netral	Baik	Sangat baik	
Jenis kelamin	Pria	34	16	8	2	60
	Wanita	13	19	7	1	40
	Total	47	35	15	3	100
Usia	< 20	3	3	1	0	7
	20 – 30	10	10	5	0	25
	35 – 49	31	19	4	1	55
	> 50	3	3	5	2	13
	Total	47	35	15	3	100
Pendidikan	TK	2	0	0	0	2
	SD	2	7	4	2	15
	SMP	6	8	8	0	22
	SMU	21	16	3	1	41
	Akademi	6	2	0	0	8
	PT	10	2	0	0	12
	Total	47	35	15	3	100
Pekerjaan	Pelajar	3	3	0	0	6
	Mahasiswa	1	0	0	0	1
	Ibu RT	5	7	5	1	18
	Swasta	10	2	2	0	14
	P. Negeri	17	8	1	0	26
	ABRI	7	5	0	0	12
	Peg. Swasta	4	10	7	2	23
	Total	47	35	15	3	100
Pendapatan	< 600.000	5	3	0	0	8
	600.000 – 1.200.000	2	6	5	1	14
	1.200.000 – 2.400.000	12	11	9	2	34
	≥ 2.400.000	28	15	1		44
	Total	47	35	15	3	100
Jarak	< 1 km	9	2			11
	1 – 5 km	6	6	1		13
	5 – 10 km	18	6	8	2	34
	≥ 10 km	14	21	6	1	42
	Total	47	35	15	3	100

(Sumber : Data Primer)

Tabel IV.11
Perhitungan Chi Square Pengaruh Tarif Terhadap
Enam Karakter Responden

Atribut Produk	Tarif			Keterangan
	df	X ² tabel	X ² hit	
Jenis Kelamin	3	7.815	7.958	Berpengaruh
Usia	9	16.92	17.706	Berpengaruh
Pendidikan	15	25.00	36.324	Berpengaruh
Pekerjaan	18	28.87	34.39	Berpengaruh
Pendapatan	9	16.92	25.225	Berpengaruh
Jarak	9	16.92	17.129	Berpengaruh

Penyelesaiannya :

- a. Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara tarif dengan lima karakter responden bagi keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cikacap
- Ha : Ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara tarif dengan lima karakter responden bagi keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap.
- b. Dalam perhitungan di RSUD Cilacap digunakan taraf kepercayaan 5 % atau $\alpha = 0,05$. Kemudian dicari nilai X² tabel dengan rumus sebagai berikut :

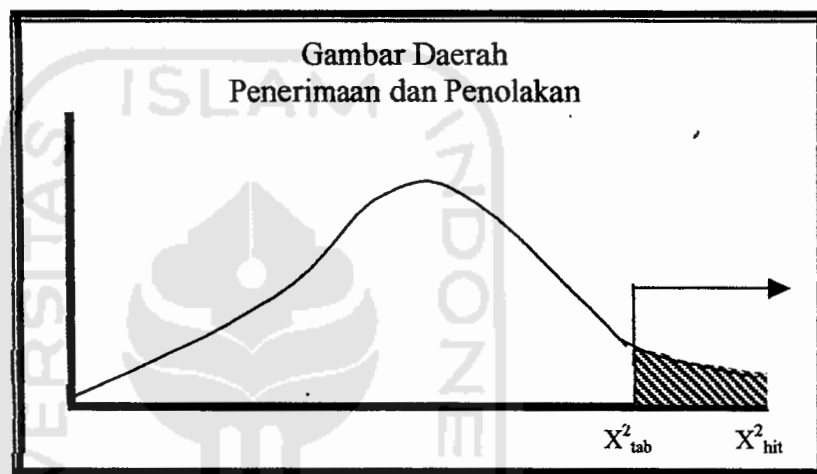
$$df = (\text{baris} - 1) (\text{kolom} - 1)^{27}$$

²⁷ *Ibid.* Hal 89

c. Menentukan kriteria pengujian :

- $X^2_{uji} < X^2_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan yang nyata dan H_0 diterima.
- $X^2_{uji} \geq X^2_{tabel}$ maka ada pengaruh yang signifikan yang nyata dan H_0 ditolak.

Gambar 6.



Keterangan :

- : Daerah Penerimaan : H_0 diterima (tidak signifikan)
- ▨ : Daerah Penolakan : H_0 ditolak (signifikan)

Dari tabel IV.11 dapat dilihat ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara tarif enam karakter responden terhadap keputusan pasien dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap.

d. Menghitung derajat pengaruh keduanya

Untuk mengetahui erat tidaknya pengaruh antar variabel tersebut digunakan koefisien kontingensi (KK) yang dibandingkan dengan KK maksimum (KK_{maks}).

Tabel IV.12.
Koefisien Kontigensi

Atribut Produk	Tarif		Keterangan
	KK	KK _{maks}	
Jenis Kelamin	3	7.815	Cukup erat
Usia	9	16.92	Cukup erat
Pendidikan	15	25.00	Erat
Pekerjaan	18	28.87	Erat
Pendapatan	9	16.92	Erat
Jarak	9	16.92	Cukup erat

Dari tabel IV.12 dapat dilihat bahwa ada 3 karakter responden yang mempunyai hubungan pengaruh yang erat dengan variabel tarif. Sementara 3 karakter responden yang lainnya mempunyai hubungan pengaruh yang cukup erat dengan variabel tarif.

4.2.3. Analisa Chi Square Pengaruh Kelengkapan Dokter Terhadap Enam Karakteristik Responden

Tabel IV.13

Perhitungan Pengaruh Kelengkapan Dokter Terhadap Enam Karakter Responden

Atribut Produk		Kelengkapan Dokter				Total
		Kurang baik	Netral	Baik	Sangat baik	
Jenis Kelamin	Pria	3	4	13	40	60
	Wanita	1	5	20	14	40
	Total	4	9	33	54	100
Usia	< 20	1	0	5	1	7
	20 – 34	2	4	12	7	25
	35 – 49	0	2	11	42	55
	> 50	1	3	5	4	13
	Total	4	9	33	54	100

Pendidikan	TK	1	0	0	1	2
	SD	1	4	6	4	15
	SMP	2	2	8	10	22
	SMU	0	3	13	25	41
	Akademi	0	0	2	6	8
	PT	0	0	4	8	12
	Total	4	9	33	54	100
Pekerjaan	Pelajar	1	0	4	1	6
	Mhasiswa	1	0	0	0	1
	Ibu RT	1	2	9	6	18
	Swasta	1	1	1	11	14
	P. Negeri	0	2	9	15	26
	ABRI	0	0	5	7	12
	Peg. Swasta	0	4	5	14	23
	Total	4	9	33	54	100
Pendapatan	< 600.000	2		4	2	8
	600.000 – 1.200.00		4	2	8	14
	1.200.000 – 2.400.000	2	3	13	16	34
	≥2.400.000		2	14	28	44
	Total	4	9	33	54	100
Jarak	< 1 km	0	0	2	9	11
	1 – 5 km	0	1	5	7	13
	5 – 10 km	4	2	15	13	34
	≥ 10 km	0	6	11	25	42
	Total	4	9	33	54	100

Tabel IV.14

Perhitungan Chi Square Pengaruh Kelengkapan Dokter Terhadap Enam Karakter Responden

Atribut Produk	Kelengkapan Dokter			Keterangan
	df	X ² tabel	X ² hit	
Jenis Kelamin	3	7.815	11.578	Berpengaruh
Usia	9	16.92	31.445	Berpengaruh
Pendidikan	15	25.00	26.916	Berpengaruh
Pekerjaan	18	28.87	45.41	Berpengaruh
Pendapatan	9	16.92	23.91	Berpengaruh
Jarak	9	16.92	16.542	Tidak Berpengaruh

Penyelesaiannya :

a. H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara kelengkapan dengan lima karakter responden bagi keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap

H_a : Ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara kelengkapan dokter dengan lima karakter responden bagi keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*), di RSUD Cilacap.

b. Dalam perhitungan di RSUD Cilacap digunakan taraf kepercayaan 5 % atau $\alpha = 0,05$. Kemudian dicari nilai X^2 tabel dengan rumus sebagai berikut :

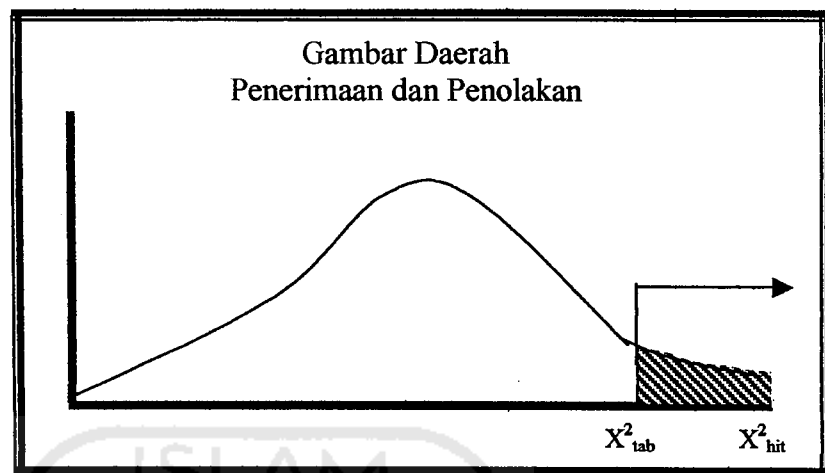
$$df = (\text{baris} - 1) (\text{kolom} - 1)^{28}$$

c. Menentukan kriteria pengujian :

- $X^2 \text{ uji} < X^2 \text{ tabel}$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan yang nyata dan H_0 diterima.
- $X^2 \text{ uji} \geq X^2 \text{ tabel}$ maka ada pengaruh yang signifikan yang nyata dan H_0 ditolak.

²⁸ *Ibid.* Hal 89

Gambar 7



Keterangan :

□ : Daerah Penerimaan : H_0 diterima (tidak signifikan)

▨ : Daerah Penolakan : H_0 ditolak (signifikan)

Dari tabel IV.14 dapat dilihat tidak ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara kelengkapan dokter dengan satu karakter responden terhadap keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap. Sementara ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara kelengkapan dokter dengan lima karakter responden untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap.

d. Menghitung derajat pengaruh keduanya

Untuk mengetahui erat tidaknya pengaruh antar variabel-variabel tersebut digunakan koefisien kontigensi (KK) yang dibandingkan dengan KK maksimum (KK_{maks}).

Tabel IV.15
Koefisien Kontigensi

Atribut Produk	Kelengkapan Dokter		Keterangan
	KK	KK _{maks}	
Jenis Kelamin	0.322	0.707	Cukup erat
Usia	0.489	0.866	Erat
Pendidikan	0.461	0.913	Cukup erat
Pekerjaan	0.559	0.926	Erat
Pendapatan	0.439	0.866	Erat
Jarak	0.377	0.866	Cukup erat

Dari tabel IV.15 dapat dilihat bahwa ada 3 karakter responden yang mempunyai hubungan pengaruh yang erat dengan variabel kelengkapan dokter.

Sementara 3 karakter responden yang lainnya mempunyai hubungan pengaruh yang cukup erat dengan variabel kelengkapan dokter.

4.2.4. Analisa Chi Square Pengaruh Pelayanan Terhadap Enam Karakteristik Responden

Tabel IV.16
Perhitungan Pengaruh Pelayanan Terhadap
Enam Karakter Responden

Atribut Produk		Pelayanan				Total
		Kurang baik	Netral	Baik	Sangat baik	
Jenis kelamin	Pria	0	23	32	5	60
	Wanita	1	15	20	4	40
	Total	1	38	52	9	100

Usia	< 20	0	2	5	0	7
	20 – 30	1	12	10	2	25
	35 – 49	0	19	30	6	55
	> 50	0	5	7	1	13
	Total	1	38	52	9	100
Pendidikan	TK	0	1	1	0	2
	SD	0	8	7	0	15
	SMP	1	8	13	0	22
	SMU	0	15	21	5	41
	Akademi	0	1	6	1	8
	PT	0	5	4	3	12
	Total	1	38	52	9	100
Pekerjaan	Pelajar	0	1	5	0	6
	Mahasiswa	0	1	0	0	1
	Ibu RT	1	7	9	1	18
	Swasta	0	6	7	1	14
	P. Negeri	0	10	13	3	26
	ABRI	0	2	6	4	12
	Peg. Swasta	0	11	12	0	23
	Total	1	38	52	9	100
Pendapatan	< 600.000	0	2	6	0	8
	600.000 – 1.200.000	0	6	7	1	14
	1.200.000 – 2.400.000	1	12	17	4	34
	≥ 2.400.000	0	18	22	4	44
	Total	1	38	52	9	100
Jarak	< 1 km	0	6	5	0	11
	1 – 5 km	0	4	8	1	13
	5 – 10 km	1	13	18	2	34
	≥ 10 km	0	15	21	6	42
	Total	1	38	52	9	100

Tabel IV.17

**Perhitungan Chi Square Pengaruh Pelayanan Terhadap
Enam Karakter Responden**

Atribut Produk	Pelayanan			Keterangan
	df	X² tabel	X² hit	
Jenis Kelamin	3	7.815	1.63	Tidak Berpengaruh
Usia	9	16.92	6.178	Tidak Berpengaruh
Pendidikan	15	25.00	15.414	Tidak Berpengaruh
Pekerjaan	18	28.87	21.178	Tidak Berpengaruh
Pendapatan	9	16.92	4.495	Tidak Berpengaruh
Jarak	9	16.92	6.013	Tidak Berpengaruh

Penyelesaiannya :

a. H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara pelayanan dengan lima karakter responden bagi keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap

H_a : Ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara pelayanan dengan lima karakter responden bagi keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap.

b. Dalam perhitungan di RSUD Cilacap digunakan taraf kepercayaan 5 % atau $\alpha = 0,05$. Kemudian dicari nilai X^2 tabel dengan rumus sebagai berikut :

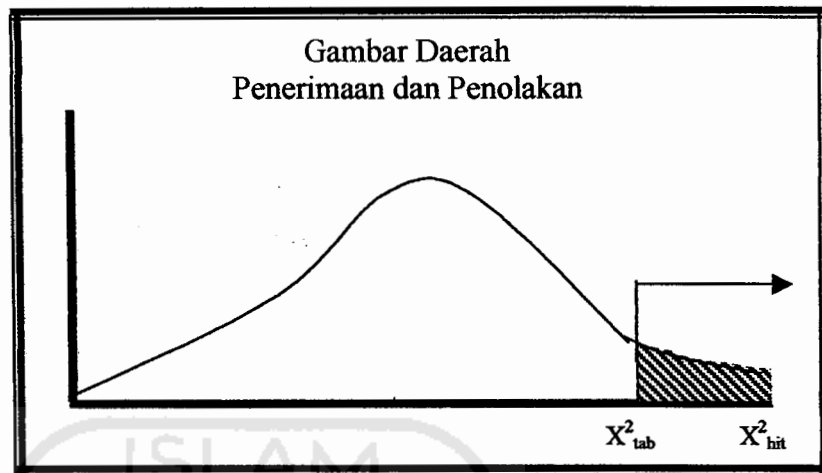
$$df = (\text{baris} - 1) (\text{kolom} - 1)^{29}$$

c. Menentukan kriteria pengujian :

- $X^2 \text{ uji} < X^2 \text{ tabel}$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan yang nyata dan H_0 diterima.
- $X^2 \text{ uji} \geq X^2 \text{ tabel}$ maka ada pengaruh yang signifikan yang nyata dan H_0 ditolak.

²⁹ *Ibid.* Hal 89

Gambar 8



Keterangan :

□ : Daerah Penerimaan : Ho diterima (tidak signifikan)

▨ : Daerah Penolakan : Ho ditolak (signifikan)

Dari tabel IV. 17 dapat dilihat tidak ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara pelayanan dengan enam karakter responden terhadap keputusan pasien dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap.

d. Menghitung derajat pengaruh keduanya

Untuk mengetahui erat tidaknya pengaruh antar variabel-variabel tersebut digunakan koefisien kontigensi (KK) yang dibandingkan dengan KK maksimum (KK_{maks}).

Tabel IV.18 Koefisien Kontingensi

Atribut Produk	Pelayanan		Keterangan
	KK	KK _{maks}	
Jenis kelamin	0.127	0.707	Cukup erat
Usia	0.241	0.866	Cukup erat
Pendidikan	0.365	0.913	Cukup erat
Pekerjaan	0.418	0.926	Cukup erat
Pendapatan	0.207	0.866	Kurang erat
Jarak	0.238	0.866	Cukup erat

Dari tabel IV.18 dapat dilihat bahwa ada 5 karakter responden yang mempunyai hubungan pengaruh yang cukup erat dengan variabel pelayanan. Sementara 1 karakter responden yang lain mempunyai hubungan pengaruh yang kurang erat dengan variabel pelayanan.

4.2.5. Analisa Chi Square Pengaruh Lokasi Terhadap Enam Karakteristik Responden

Tabel IV.19

Perhitungan Pengaruh Lokasi Terhadap Enam Karakter Responden

Atribut Produk		Lokasi				Total
		Kurang baik	Netral	Baik	Sangat baik	
Jenis kelamin	Pria	23	32	5	60	23
	Wanita	9	31	0	40	9
	Total	32	63	5	100	32
Usia	< 20	1	5	1	7	1
	20 – 30	6	16	3	25	6
	35 – 49	24	30	1	55	24
	> 50	1	12	0	13	1
	Total	32	63	5	100	32

Pendidikan	TK	0	0	1	1	2
	SD	0	1	12	2	15
	SMP	0	10	12	0	22
	SMU	0	14	35	2	41
	Akademi	0	4	4	0	8
	PT	0	3	9	0	12
	Total	0	32	63	5	100
Pekerjaan	Pelajar	0	1	4	1	6
	Mahasiswa	0	0	1	0	1
	Ibu RT	0	5	13	0	18
	Swasta	0	9	3	2	14
	P. Negeri	0	4	22	0	26
	ABRI	0	2	9	1	12
	Peg. Swasta	0	11	11	1	23
	Total	0	32	63	5	100
Pendapatan	< 600.000	1	6	1	8	1
	600.000 – 1.200.000	6	5	3	14	6
	1.200.000 – 2.400.000	11	22	1	34	11
	≥ 2.400.000	14	30		44	14
	Total	32	63	5	100	32
Jarak	< 1 km	2	7	2	11	2
	1 – 5 km	3	7	3	13	3
	5 – 10 km	10	24	0	34	10
	≥ 10 km	17	25	0	42	17
	Total	32	63	5	100	32

Tabel IV.20
Perhitungan Pengaruh Lokasi Terhadap
Enam Karakter Responden

Atribut Produk	Lokasi			Keterangan
	df	X² tabel	X² hit	
Jenis Kelamin	3	7.815	7.438	Berpengaruh
Usia	6	12.59	13.814	Berpengaruh
Pendidikan	10	18.31	19.737	Berpengaruh
Pekerjaan	12	21.03	24.287	Berpengaruh
Pendapatan	6	12.59	14.454	Berpengaruh
Jarak	6	12.59	18.678	Berpengaruh

Penyelesaiannya :

a. H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara lokasi dengan lima karakter responden bagi keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cikacap

H_a : Ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara lokasi dengan lima karakter responden bagi keputusan pasien untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap.

b. Dalam perhitungan di RSUD Cilacap digunakan taraf kepercayaan 5 % atau $\alpha = 0,05$. Kemudian dicari nilai X^2 tabel dengan rumus sebagai berikut :

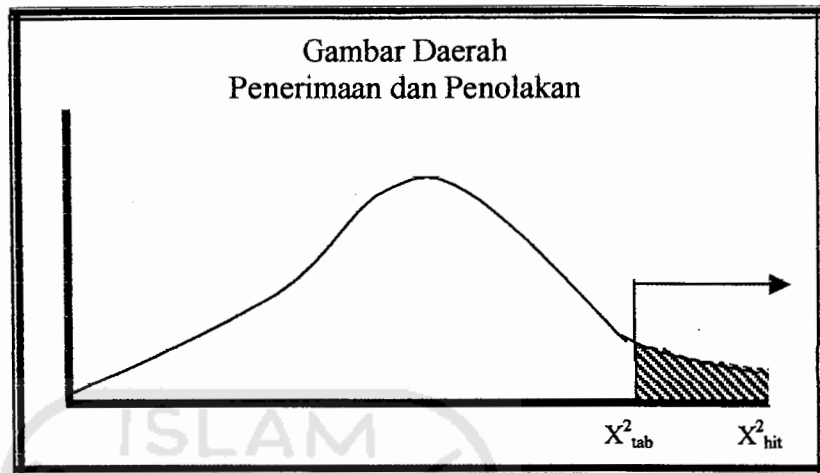
$$df = (\text{baris} - 1) (\text{kolom} - 1)^{30}$$

c. Menentukan kriteria pengujian :

- $X^2 \text{ uji} < X^2 \text{ tabel}$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan yang nyata dan H_0 diterima.
- $X^2 \text{ uji} \geq X^2 \text{ tabel}$ maka ada pengaruh yang signifikan yang nyata dan H_0 ditolak.

³⁰ *Ibid.* Hal 89

Gambar 9



Keterangan :

- : Daerah Penerimaan : Ho diterima (tidak signifikan)
 ▨ : Daerah Penolakan : Ho ditolak (signifikan)

Dari tabel IV.20 Dapat dilihat ada pengaruh yang signifikan (nyata) antara lokasi dengan enam karakter responden terhadap keputusan pasien dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap.

e. Menghitung derajat pengaruh keduanya

Untuk mengetahui erat tidaknya pengaruh antar variabel-variabel tersebut digunakan koefisien kontingensi (KK) yang dibandingkan dengan KK maksimum (KK_{maks}).

Tabel IV.21
Koefisien Kontingensi

Atribut Produk	Lokasi		Keterangan
	KK	KK _{maks}	
Jenis kelamin	0.263	0.707	Cukup erat
Usia	0.348	0.866	Cukup erat
Pendidikan	0.406	0.913	Cukup erat
Pekerjaan	0.442	0.926	Cukup erat
Pendapatan	0.355	0.866	Cukup erat
Jarak	0.397	0.866	Cukup erat

Dari tabel IV.21 dapat dilihat bahwa keenam karakter responden mempunyai hubungan pengaruh yang cukup erat dengan variabel jarak.

4.2.6. Analisis Sikap Fishbein

Tabel IV.22
Indeks Sikap Fishbein

	Indeks Sikap Fishbein					
	Tarif	Kenyaman	Kelengkapan Peralatan	Kelengkapan Dokter	Pelayanan	Lokasi
Total Score	95,54	37,33	18,78	47,20	48,93	56,43

Berdasarkan Total Score Indeks Sikap Fishbein dalam tabel diatas, maka variabel *Tarif* dengan total score 95.54 merupakan variabel yang paling besar mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan untuk dirawat inap (*opname*) di

RSUD Cilacap, kemudian diikuti oleh variabel *Lokasi* (56.43), *Pelayanan* (48.93), *Kelengkapan Dokter* (47.20), *Kenyamanan* (37.33) dan yang terakhir adalah variabel *Kelengkapan Peralatan* (18.78).

Cara perhitungan score Indeks Sikap Fishbein didasarkan pada rumus Sikap Fishbein yaitu :

$$A_b = \sum b_i \cdot e_i$$

dimana :

A_b = Sikap individu terhadap perilaku spesifik yang akan dilakukan (sikap terhadap keputusan rawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap).

b_i = Keyakinan konsumen terhadap variabel-variabel RSUD Cilacap.

e_i = Evaluasi konsumen terhadap variabel-variabel RSUD Cilacap.

Untuk menghitung *Sikap*, pertama-tama kita cari dahulu bobot keyakinan dengan dibantu program Excel, dengan hasil seperti yang terlihat dalam tabel berikut :

Tabel IV.23
Bobot Keyakinan

Kode Variabel	Nama Variabel	Jumlah Responden	Bobot Keyakinan
1	Kelengkapan Dokter	20	0.20
2	Pelayanan	14	0.14
3	Lokasi	16	0.16
4	Kelengkapan Peralatan	6	0.06
5	Tarif	34	0.34
6	Kenyamanan	10	0.10
		100	

Sumber : Lampiran Indeks Sikap Fishbein

Setelah bobot *keyakinan* dari masing-masing variabel diketahui, kemudian masing-masing bobot *keyakinan* tersebut dikalikan dengan masing-masing bobot *evaluasi* menghasilkan *Sikap*. (dapat dilihat dalam lampiran Indeks Sikap Fishbein).

Hasil analisis *Indeks Sikap Fishbein* menyatakan bahwa *Tarif* merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya jika dibandingkan variabel-variabel lainnya terhadap keputusan untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap. Kemudian variabel *Lokasi* menempati urutan kedua dalam mempengaruhi calon konsumen membuat keputusan untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap. Jadi, pertimbangan terbesar konsumen dalam menentukan untuk dirawat inap adalah faktor *Tarif* dan faktor *Lokasi*. Dalam hal ini konsumen menganggap bahwa *Tarif* yang dipasang oleh RSUD Cilacap sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. *Lokasi* RSUD Cilacap sudah berada pada posisi yang strategis dan mudah dijangkau, hal ini

dibuktikan oleh sebagian besar responden (42 %), yang jarak rumahnya cukup jauh dari RSUD (sama dengan atau lebih dari 10 km), memutuskan untuk dirawat inap di RSUD Cilacap.

Variabel *Pelayanan* berdasarkan *Total Score Indeks Fishbein* menempati urutan ketiga dalam mempengaruhi calon konsumen untuk dirawat inap, karena meskipun RSUD Cilacap menjalankan misi sosial, tetapi *Pelayanan* yang diberikan kepada pasien atau keluarganya cukup profesional, terbukti dengan besarnya *Total Score Indeks Sikap Fishbein* yang diperoleh sebesar 48,93, dan menempati urutan ketiga setelah variabel *Tarif* dan variabel *Lokasi*.