

**PERAN MEDIASI RENCANA BEROBAT DAN MODERASI
KONTROL KEPERILAKUAN AKTUAL DAN KONTEKS
SITUASIONAL DALAM HUBUNGAN ANTARA NIAT BEROBAT
DAN KEPUTUSAN BEROBAT**



Disusun Oleh:

Andika Anang Winarso

14160375L

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

2020

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING PROPOSAL
PERAN MEDIASI RENCANA BEROBAT DAN MODERASI KONTROL
KEPERILAKUAN AKTUAL DAN KONTEKS SITUASIONAL DALAM
HUBUNGAN ANTARA NIAT BEROBAT DAN KEPUTUSAN BEROBAT

Disusun oleh:

Andika Anang Winarso

Nim. 14160375L

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan didepan tim penguji pada tahun
2020.

Surakarta, Juni 2020

Dosen Pembimbing I



Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M

NIS. 01199609141059

Dosen Pembimbing II



Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH.

NIS. 01201101102132

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Didik Setyawan, SE., M.M., M.Sc.

NIS: 0120087161126

LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN PROPOSAL


PERAN MEDIASI RENCANA BEROBAT DAN MODERASI KONTROL KEPERILAKUAN AKTUAL DAN KONTEKS SITUASIONAL DALAM HUBUNGAN ANTARA NIAT BEROBAT DAN KEPUTUSAN BEROBAT

Ptoposal ini telah dipertahankan didepan Sidang Ujian Proposal Fakultas Ekonomi
Universitas Setia Budi pada:

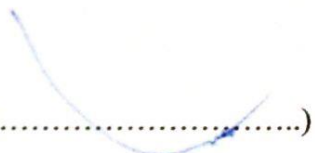
Hari : Kamis

Tanggal : 1 Oktober 2020


1. Dr. Didik Setyawan, SE., M.M., M.Sc.


(.....)
Penguji I

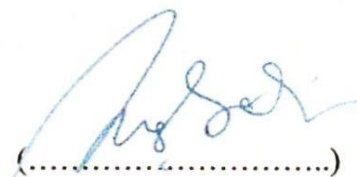
2. Nang Among Budiadi, S.E., M.Si


(.....)
Penguji 2

3. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M.


(.....)
Penguji 3

4. Finisha Maheatri Noor, B.Com, M.P.H.


(.....)
Penguji 4

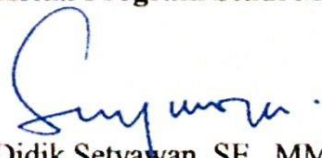


Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si

NIS. 012000504012113

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen


Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc
NIS. 0120087161126

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saya ini dengan judul “Peran Mediasi Rencana Berobat dan Moderasi Kontrol Keperilakuan Aktual dan Konteks Situasional dalam Hubungan antara Niat Berobat dan Keputusan Berobat”. Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam benar – benar hasil karya saya sendiri, bukan menjiplak dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat di dalam studi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 23 September 2020



Andika Anang Winarso

MOTTO

1. Cintai Tuhanmu, sayangi kedua orang tuamu, dan kasihi keluargamu.
2. Harta yang paling berharga adalah keluarga.
3. Buatlah bangga kedua orang tuamu dan jangan kecewakan mereka dengan caramu sendiri.

PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa

Kedua orang tuaku, Bapakku tercinta tersayang Winarso Sugono, S.E. dan Ibuku tercinta Hartati. Terima kasih Telah mendoakanku. Telah menyemangatiku dalam segala hal.

Kakakku Heru Yukapri, S.Pd dan Mbak Atika Rifa Winarso S.Pd yang selalu memberikan semangat dengan cara sendiri.

Yulianto, SE., MM., Ak, CA. dan sekeluarga yang telah mendampingi, membantu serta memberikan bantuan yang sangat mulia selama mengikuti perkuliahan dan bertempat tinggal di Jawa tengah ini.

Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saran, dan membimbing sehingga bisa terselesaikannya skripsi ini

Dosen dan Karyawan Universitas Setia Budi yang memberikan ilmu dan pengetahuan selama menempuh pendidikan di USB Surakarta

Teman laki-laki seperjuangan selama perkuliahan (Irfan, Govi, Aslam, Irsan, Dede, Bram, Alan) yang bersama sama mengikuti Perkuliahan

Seluruh teman – teman seperjuangan SI- Manajemen 2016 tanpa terkecuali

PRAKATA

Puji dan syukur sudah selayaknya dipanjatkan dan dihaturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT. Atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi sebagai tugas akhir yang berjudul “Anteseden dan Konsekuensi Pemasaran Hubungan dalam Industri Ritel” dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang senantiasa memberikan bantuan, masukan, dan semangat dengan berbagai cara. Penulis dengan penuh rasa hormat dan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dengan berbagai cara kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Djoni Tarigan, M.B.A., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Ibu Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Bapak Dr. Didik Setyawan, S.E., M.M., M.Sc., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta waktu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Ibu Finisha Mahastri Noor, B.Com., MPH. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta waktu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah membagikan dan memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Yulianto, SE., MM., Ak., CA yang membantu mendampingi dan memberikan motivasi selama kuliah hingga tersusunnya skripsi ini.
8. Seluruh responden yang telah membantu dalam proses penelitian dengan mengisikan kuesioner yang disebarakan.
9. Kedua orang tua, saudara, dan saudari yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa selama penulisan skripsi ini.
10. Semua teman – teman di Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta Angkatan 2016.
11. Semua teman – teman di Universitas Setia Budi Surakarta.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan jalan terbaik dan kesuksesan atas bimbingan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini juga bermanfaat untuk berbagai pihak.

Surakarta, 23 September 2020



Andika Anang Winarso

INTI SARI

Winarso, Andika Anang. 2020. Peran Mediasi Rencana Berobat dan Moderasi Kontrol Keperilakuan Aktual dan Konteks Situasional dalam Hubungan Antara Niat Berobat dan Keputusan Berobat. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M. Pembimbing II. Finisha Maheastri Noor, B.Com., M.P.H.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran mediasi dari rencana implementasi dalam hubungan antara niat medis dan keputusan perawatan, menguji peran moderasi pengendalian perilaku aktual dalam hubungan antara rencana implementasi dan keputusan perawatan, dan menguji peran moderasi konteks situasional dalam hubungan antara rencana pengobatan dan keputusan pengobatan. Keputusan merawat pasien penting bagi pihak rumah sakit karena menentukan jumlah pasien yang akan berobat di rumah sakit.

Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasien atau seseorang yang ingin bersabar. Sampel penelitian yang digunakan berjumlah 200. Penelitian ini menggunakan purposive sampling di Kota Solo Raya.

Pengujian hipotesis menggunakan regresi logistik untuk peran mediasi dan moderasi. Hipotesis pertama didukung tetapi hipotesis kedua dan ketiga tidak didukung.

Kata Kunci : Niat Berobat, Rencana Berobat, Keputusan Berobat, Kontrol Keperilakuan Aktual, Konteks Situasional.

ABSTRACT

Winarso, Andika Anang. 2020. *Role of the Treatment Plan Mediation and Moderation of Actual Behavioral Control and Situational Context in the Relationship Between Intention to Treatment and Treatment Decision*. S1 Management Study Program. Faculty of Economics. Setia Budi University, Surakarta. Advisor I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM Advisor II. Finisha Maheastri Noor, B.Com., M.P.H.

This study aims to examine the mediating role of the implementation plan in the relationship between medical intention and treatment decisions, examine the role of moderation of actual behavioral control in the relationship between implementation plans and treatment decisions, and examine the role of situational context moderation in the relationship between treatment plans and treatment decisions. The decision to treat a patient is important for the hospital because it determines the number of patients who will seek treatment at the hospital.

Data obtained through questionnaires distributed to patient or someone who want to be a patient. The research sample used amounted 200. This research use purposive sampling in Solo Raya.

Hypothesis testing used regression logistic for mediating and moderating role. First hypothesis are supported but second and third hypothesis was not supported.

KEYWORD : *Treatment intentions, treatment plans, treatment decisions, actual behavioral control, situational context*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING PROPOSAL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN PROPOSAL.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PRAKATA.....	vii
INTI SARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Pertanyaan penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Keputusan berobat	6
2.2 Niat berobat	8

2.3	Rencana Berobat di Rumah Sakit.....	9
2.4	Kontrol berperilaku aktual	10
2.5	Konteks situasional.....	11
2.6	Model Penelitian.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....		14
3.1	Desain Penelitian	14
3.2	Definisi Operasional dan pengukuran	14
3.3	Uji validitas dan reliabilitas.....	16
3.4	Desain Pengambilan Sampel	18
3.5	Obyek penelitian.....	19
3.6	Metode pengumpulan data	20
3.7	Analisis data	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		26
4.1	Deskripsi Sampel.....	26
4.2	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan dalam Kuisisioner	30
4.3	Hasil Analisis Regresi Logistik Mediasi Variabel Rencana Pelaksanaan	35
4.4	Hasil Analisis Moderasi Logistik	39
4.5	Pembahasan	40
BAB V.....		45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Keterbatasan dan Saran untuk peneliti di masa depan	46
5.3	Implikasi Manajerial.....	46
DAFTAR PUSTAKA		47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil uji validitas kuesioner	17
Tabel 3.2 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner.....	18
Tabel 3.3 Ukuran sampel berdasarkan nilai <i>factor loading</i>	18
Tabel 4.1 Deskripsi Sampel Berdasarkan Usia	26
Tabel 4.2 Distribusi Sampel Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin	27
Tabel 4.3 distribusi sampel berdasarkan karakteristik kecamatan	28
Tabel 4.4 Distribusi Sampel Berdasarkan Karakteristik Pendidikan Terakhir	28
Tabel 4.5 Distribusi Sampel Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 4.6 Distribusi Sampel Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	30
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Terkait dengan Niat Berobat.....	31
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Terkait dengan Rencana Berobat.....	32
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Terkait dengan Konteks Situasional	33
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Terkait dengan Kontrol Keperilakuan Aktual.....	34
Tabel 4.11 <i>Hosmer ad Lameshow Test</i>	35
Tabel 4.12 <i>Model Summary</i>	36
Tabel 4.13 Hasil Variabel in the Equation	36
Tabel 4.14 Hasil Regresi Niat Beli dan Rencana Pelaksanaan	37
Tabel 4.15 <i>Hosmer and Lameshow Test</i>	37

Tabel 4.16 Variabel in the Equation	38
Tabel 4.17 Hasil Analisis Moderasi Logistik Pengaruh Rencana Pelaksanaan Berobat pada Perilaku Berobat yang dimoderasi oleh Kontrol Keperilakuan Aktual	39
Tabel 4.18 Hasil Analisis Moderasi Logistik Pengaruh Rencana Pelaksanaan Berobat pada Perilaku Berobat yang dimoderasi oleh Konteks Situasional	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Regresi Variabel Keputusan Berobat dengan mediasi	
konteks situasional.....	21
Gambar 3.2 Regresi Variabel Keputusan Berobat dimoderasi	
kontrol keperilakuan aktual	22
Gambar 3.3 Regresi Variabel Keputusan Berobat dimoderasi	
konteks situasional.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	54
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	55
Lampiran 4 Hasil Uji Mediasi Rencana Pelaksanaan Berobat.....	57
Lampiran 5 Hasil Uji Moderasi Kontrol Keperilakuan Aktual.....	63
Lampiran 6 Hasil Uji Moderasi Variabel Konteks Situasional.....	70
Lampiran 7 Tabulasi Data.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keputusan berobat sangat penting bagi rumah sakit, karena merupakan kepastian dari pasien untuk mengonsumsi jasa perawatan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit. Keputusan berobat terjadi mengikuti proses pengambilan keputusan pembelian konsumen. Kotler dan Keller (2016 h. 195) menyatakan, proses pengambilan keputusan pembelian konsumen mengikuti proses yang terdiri dari lima tahap: (1) pengakuan adanya masalah, (2) pencarian informasi, (3) evaluasi alternative, (4) keputusan pembelian, dan (5) evaluasi pascabeli.

Dalam tahap keputusan beli, sebelum konsumen memutuskan membeli suatu barang atau jasa, konsumen telah membentuk niat beli. Umumnya seseorang yang telah meniatkan suatu tindakan, akan melakukan tindakan yang diniatkannya. Niat beli tidak selalu memprediksi perilaku/keputusan beli dalam sejumlah ranah perilaku (Carington *et al.*, 2010, Chatzidakis, 2014). Tahapan paling krusial pada pembentukan keputusan beli adalah terletak pada perubahan antara niat beli dan keputusan beli. Kotler dan Keller (2016, h. 199) menyatakan bahwa antara niat beli dan keputusan beli ada dua faktor yang berperan untuk mengubah niat menjadi perilaku, yaitu: sikap orang lain dan faktor situasional tak terantisipasi.

Ketidakkonsistenen perubahan niat menjadi perilaku/keputusan ini juga terjadi dalam ranah industri pelayanan kesehatan. Seseorang yang berniat berobat belum tentu melaksanakan niatnya untuk berobat di rumah sakit yang diniatkannya. Oleh

karena itu, pengelola rumah sakit harus mengeksplorasi faktor-faktor yang menjamin niat untuk berobat menjadi keputusan berobat.

1.2 Perumusan Masalah

Studi berhasil mengidentifikasi kesenjangan penelitian, yaitu niat berobat yang sudah terbentuk belum tentu mewujud dalam keputusan berobat (Carrington *et al.*, 2010; Kotler dan Keller, 2016 h. 189). Kotler dan Keller (2016, h. 189) menyatakan bahwa antara niat beli dan keputusan beli terdapat faktor: sikap orang lain dan situasi takterantisipasi. Sikap orang lain adalah peran yang dimainkan oleh perantara informasi yang menyampaikan evaluasi mereka. Faktor situasional yang tidak terantisipasi muncul dalam bentuk peristiwa yang membatalkan niat untuk membeli, sehingga keputusan tidak pernah terjadi atau setidaknya ditunda untuk sementara waktu.

Berbeda dari Kotler dan Keller, Carrington *et al.* (2010) mengusulkan konstruk pengisi kesenjangan antara niat dan perilaku, yaitu: niat pelaksanaan, kontrol berperilaku aktual, dan konteks situasional. Niat pelaksanaan dikonseptualisasikan memediasi hubungan antara niat dan perilaku. Secara logika, seseorang yang meniatkan suatu tindakan, tentu akan menyusun rencana pelaksanaan. Rencana pelaksanaan ini yang akan memandu niat sehingga berbuah menjadi perilaku.

Kontrol berperilaku aktual dimaknai sebagai persepsi individu seberapa jauh dari kenyataan saat membayangkan situasi baru atau sesuatu dimana individu mempunyai sedikit pengalaman dengannya (Ajzen, 1991; Notani, 1998; Morwitz

et al., 2007). Kontrol berperilaku aktual berbeda dengan kontrol berperilaku persepsian. Kontrol berperilaku persepsian merujuk pada persepsi seseorang tentang kemampuannya melakukan suatu perilaku (Carrington *et al.*, 2010).

Konteks situasional merujuk pada kombinasi faktor internal dan eksternal dari individu. Faktor situasional mencakup: lingkungan fisis, lingkungan sosial, waktu, definisi tugas, *state* anteseden (kekuatiran, kegairahan, kejujuran), dan keterbatasan sesaat (keberadaan uang di saku, kelelahan, kesakitan).

Model hipotetis yang diajukan oleh Carrington *et al.* (2010) ditindak lanjuti Hassan *et al.* (2014) dalam penelitiannya di ranah perilaku etis pada pembelian produk pakaian jadi (*sweatshop clothing industry*). Hasil penelitian mendapati bahwa pengaruh niat pada perilaku dimediasi secara penuh oleh perencanaan/niat pelaksanaan. Sebaliknya peran moderasi kontrol berperilaku aktual tidak terdukung.

Grimmer dan Miles (2017) menguji model yang dikembangkan oleh Carrington *et al.* (2010) pada pembelian produk tersertifikasi aman secara lingkungan, atau diproduksi perusahaan yang bertanggung jawab secara lingkungan, atau produk yang dibuat dari atau dikemas dengan bahan yang dapat didaur ulang, dapat terurai secara biologis (*biodegradable*), dan dapat digunakan ulang. Hasil penelitian mendapati bahwa rencana pelaksanaan memediasi hubungan antara niat dan perilaku konsumen pro-kelingkungan. Kontrol berperilaku aktual memoderasi hubungan antara rencana pelaksanaan dan perilaku konsumen pro-kelingkungan. Hasil penelitian juga mengonfirmasi peran konteks situasional dalam memoderasi hubungan antara rencana pelaksanaan dan perilaku konsumen pro-kelingkungan.

Dalam upaya menjembatani kesenjangan antara niat berobat dan keputusan berobat, penelitian ini mengadopsi model yang diajukan oleh Carrington *et al.* (2010), karena dari perspektif waktu, model relatif lebih baru yang diharapkan mempunyai daya penjas terjadinya perilaku lebih baik.

1.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yang akan dipecahkan melalui penelitian adalah:

- (1) Apakah rencana pelaksanaan memediasi hubungan antara niat berobat dan keputusan berobat?
- (2) Apakah kontrol berperilaku aktual memoderasi hubungan antara rencana pelaksanaan dan keputusan berobat?
- (3) Apakah konteks situasional memoderasi hubungan antara rencana pelaksanaan dan keputusan berobat?

1.4 Tujuan Penelitian

Atas dasar pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian dapat ditetapkan:

- (1) Menguji peran mediasi rencana pelaksanaan pada hubungan antara niat berobat dan keputusan berobat.
- (2) Menguji peran moderasi kontrol berperilaku aktual pada hubungan antara rencana pelaksanaan dan keputusan berobat.
- (3) Menguji peran moderasi konteks situasional pada hubungan antara rencana pelaksanaan dan keputusan berobat.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan dua manfaat teoritis dan praktis.

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis yaitu memberikan penjelasan secara teoritis dalam menjembatani kesenjangan antara niat berobat dan keputusan berobat. Penelitian diharapkan juga menguji signifikansi hubungan antar konstruk yang diteliti.

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi pengelola rumah sakit dalam pembuatan strategi dalam meningkatkan jumlah pasien yang berobat pada rumah sakit.