

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI, REVIEW PASIEN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI *MY IBNU SINA* RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK



Diajukan Oleh :

NOVI MUHAIMIN

NIM : 2019020024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI, REVIEW PASIEN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI *MY IBNU SINA* RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

Untuk memperoleh gelar Sarjana manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

NOVI MUHAIMIN
NIM : 2019020024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PERSEPSI, REVIEW PASIEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI *MY IBNU SINA* DI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

SKRIPSI

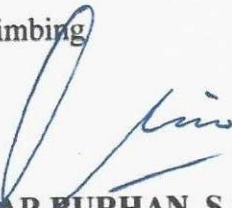
Diajukan oleh:

NOVI MUHAIMIN

NIM: 2019020024

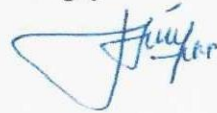
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
Sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal : 10 JULI 2023

Pembimbing



(UMAR BURHAN, S.E., M.M)
NIDN. 0718058006

Ketua Penguji



(TRI VENY PUTRI, S.M., M.S.M)
NIDN. 0717019801

Anggota Penguji,



(Dr. SUHARTO, M.M.)
NIDN. 8907170023

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hj. HARYATI SETYORINI, S.E., M.M., MBA)
NIDN. 0716066901

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH PERSEPSI, REVIEW PASIEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI MY IBNU SINA DI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

SKRIPSI

Diajukan oleh:

NOVI MUHAIMIN

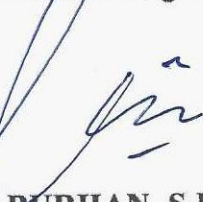
NIM: 2019020024

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



UMAR BURHAN, S.E.,M.M

NIDN 0718058006

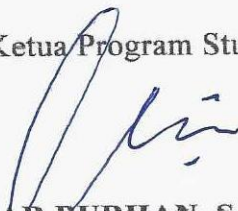
Pembimbing II



MOCHAMAD SYAFIL, S.E.,M.M

NIDN. 0729018305

Ketua Program Studi



UMAR BURHAN, S.E.,M.M

NIDN 0718058006

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NOVI MUHAIMIN
NIM : 2019020024
Alamat : NAWONG RT.002 / RW.003 DESA DATI NAWONG
KECAMATAN BABAT KABUPATEN LAMONGAN
Fakultas : EKONOMI
Program Studi : MANAJEMEN
Jenjang : Stara 1 (S-1)

Menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir yang saya buat dengan judul :
PENGARUH PERSEPSI REVIEW PASIEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI *MY IBNU SINA* DI RSUD IBNU SINA
KABUPATEN GRESIK

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi/Tugas Akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi/Tugas Akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi/Tugas Akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, JULI 2023

Yang menyatakan,



NOVI MUHAIMIN
2019020024

*) Tanda tangan di atas materai

*) Penulisan harus jelas dan menggunakan huruf Capital/Balok

**PENGARUH PERSEPSI, *REVIEW* PASIEN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI *MY IBNU SINA*
RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

Novi Muhaimin
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Masalah yang terjadi di lingkungan rumah sakit sampai saat ini yaitu pendaftaran. Pendaftaran pasien yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik khususnya pendaftaran pasien rawat jalan sampai saat ini masih diimplementasikan secara manual.

Aplikasi My Ibnu Sina adalah aplikasi pendaftaran pasien online yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina kabupaten Gresik saat ini yang diharapkan menjadi solusi terhadap permasalahan yang ada, pasien yang ingin mendaftar berobat atau mendaftar pasien baru bisa menggunakan aplikasi My Ibnu Sina tanpa harus datang ke rumah sakit, sehingga antrian di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina kabupaten Gresik jauh lebih kondusif dan tenang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Penyebaran kuisisioner dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan langsung kuisisioner yang berisi pertanyaan kepada pasien pendaftaran rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

Hasil penelitian menunjukkan variabel persepsi berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina di unit rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Terlihat dari nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel 7.641 1.661, Sig. α (0.000 0.05). Hasil penelitian menunjukkan variabel review pasien berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina di unit rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Terlihat dari nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel 9.372 1.661, Sig. α (0.000 0.05). Hasil penelitian menunjukkan variabel kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina di unit rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Terlihat dari nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel 12.127 1.661, Sig. α (0.000 0.05).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa review pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina.

Kata Kunci : Persepsi, Review Pasien, Kepercayaan Terhadap Keputusan

THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS, PATIENT *REVIEWS*, AND TRUST ON DECISIONS USING *MY IBNU SINA* APPLICATION RSUD IBNU SINA, GRESIK DISTRICT

Novi Muhaimin
Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

The problem that occurs in the hospital environment to date is registration. Patient registration carried out by the Ibnu Sina Regional General Hospital, Gresik Regency, especially outpatient registration, is still being implemented manually.

The My Ibnu Sina application is an online patient registration application that is owned by the Ibnu Sina Regional General Hospital in Gresik district at this time which is expected to be a solution to existing problems, patients who want to register for treatment or register new patients can use the My Ibnu Sina application without having to come to the hospital. hospital, so the queue at the Ibnu Sina Regional General Hospital in Gresik district is much more conducive and calm

The data collection method used in this study is a questionnaire. The distribution of questionnaires in this study was by directly distributing questionnaires containing questions to outpatient registration patients at the Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency.

The results showed that the perception variable influenced the decision to use the my ibnu sina application in the outpatient unit at the Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency. It can be seen from the t-count value that is greater than t-table 7,641 1,661, Sig. α (0.000 0.05). The results showed that the patient review variable had an effect on the decision to use the my ibn sina application in the outpatient unit of the Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency. It can be seen from the t-count value that is greater than t-table 9,372 1,661, Sig. α (0.000 0.05). The results showed that the trust variable influenced the decision to use the my ibnu sina application in the outpatient unit at the Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency. It can be seen from the t-count value that is greater than t-table 12,127 1,661, Sig. α (0.000 0.05)

Based on the results of the study, it shows that perception has a significant influence on the decision to use the my ibn sina application. Based on the results of the study, patient reviews show that patient reviews have a significant influence on the decision to use the my ibn sina application. Based on the research results, it shows that trust has a significant influence on the decision to use the my ibn sina application.

Keywords: Perception, Patient Review, Confidence in Decisions

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR PUSTAKA	
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9

1.5.2	Manfaat Praktis	10
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1	Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1	Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2	Peran Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.3	Keputusan.....	15
2.1.4	Persepsi	21
2.1.5	Review Pasien	24
2.1.6	Kepercayaan.....	26
2.2	Penelitian Terdahulu	33
2.3	Kerangka Konseptual	35
2.4	Hipotesis.....	36
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	37
3.1	Jenis Penelitian.....	37
3.2	Sumber Data.....	37
3.3	Metode Pengumpulan Data	38
3.4	Populasi dan Sampel	39
3.5	Variabel Penelitian	40
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas.....	41
3.6.1	Uji Validitas	41
3.6.2	Uji Reliabilitas	42
3.7	Uji Asumsi Klasik	42
3.7.1	Uji Normalitas.....	42
3.7.2	Uji Multikolonieritas.....	43
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	44

3.7.4	Uji Autokorelasi	44
3.8	Metode Analisis (Regresi Linier Berganda).....	46
3.9	Pengujian Hipotesis.....	47
3.9.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t)	47
3.9.2	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	48
3.9.3	Koefisien Determinasi.....	49
BAB 4 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		50
4.1	Gambaran Umum	50
4.1.1	Profil Unit Rekam Medis Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik	50
4.1.2	Bagan Struktur Organisasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik	51
4.2	Waktu Penelitian	51
4.3	Hasil Penelitian	51
4.3.1	Statistik Deskriptif	51
4.3.2	Uji Validitas	65
4.3.3	Uji Reliabilitas	67
4.3.4	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3.5	Analisis Regresi Berganda	77
4.3.6	Uji Hipotesis	79
4.3.6	Uji Koefisien Determinasi	82
4.3.7	Pembahasan dan Hasil Penelitian	82
BAB 5 PENUTUP		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Keterbatasan penelitian	88
5.3	Saran	88

DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	40
Tabel 3.2 Kriteria Pengujian Autokorelasi dengan Uji Durbin Watson	46
Tabel 4.1 Hasil Uji Deskriptif	52
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Umur	54
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4.5 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Persepsi	56
Tabel 4.6 Jawaban Responden Berdasarkan Review Pasien	58
Tabel 4.7 Jawaban Responden Berdasarkan Kepercayaan	60
Tabel 4.8 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keputusan Menggunakan Aplikasi my ibnu sina	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Review Pasien	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan Aplikasi Menggunakan Aplikasi My Ibnu sina	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikoloniaritas	73
Tabel 4.17 Autokorelasi	74
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas Variabel Persepsi	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas Variabel Review Pasien	76

Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas Variabel Kepercayaan	76
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Berganda	78
Tabel 4.22 Hasil Uji t (Uji Parsial)	80
Tabel 4.23 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	81
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3.2 Kurva Distribusi Uji t.....	48
Gambar 3.3 Kurva Distribusi Uji F.....	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.....	51
Gambar 4.2 <i>P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	70
Gambar 4.2 <i>Scatterplot</i>	72