

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Analisis conjoint telah sukses diterapkan dalam berbagai praktek yang berimplikasi pada preferensi konsumen terhadap suatu produk (Green dan Wind, 2001). Penelitian sebelumnya tentang analisis preferensi konsumen pada perusahaan jasa dengan analisis conjoint antara lain dapat dilihat dalam penelitian Ross, Avery, dan Foss (2003). Penelitian tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi preferensi pasien terhadap sebuah tawaran paket operasi katarak. Penelitian ini menggunakan metode analisis conjoint untuk menentukan *relative importance* beberapa atribut dalam sebuah paket operasi katarak. Atribut yang diteliti antara lain waktu tunggu untuk melakukan operasi (4, 6, atau 16 bulan), tingkat komplikasi rata-rata terhadap keadaan awal sebelum operasi (1%, 5%, atau 10%), dan level dokter bedah (junior atau konsultan). Responden penelitian merupakan pasien pada sebuah klinik mata yang terdiri atas 194 sampel berusia rata-rata 60-84 tahun. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi responden terhadap sebuah paket operasi katarak yaitu, waktu tunggu untuk melakukan operasi selama 4 bulan, dengan tingkat komplikasi rata-rata terhadap keadaan awal sebelum operasi sebesar 1%, dan operasi dilakukan oleh konsultan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Soutar dan Turner (2002), bertujuan untuk mengidentifikasi preferensi para siswa lulusan SMU di Australia dalam memilih sebuah universitas. Prosedur penelitian ini dilakukan melalui survey kuesioner analisis conjoint untuk meneliti *relative importance* dari beberapa atribut yang ditawarkan oleh beberapa universitas di Australia. Responden penelitian adalah siswa lulusan SMU yang akan melanjutkan pendidikan universitas. Beberapa atribut yang dipertimbangkan dalam menentukan preferensi terhadap sebuah universitas meliputi type universitas (modern, tradisional, atau teknologikal), pertukaran mahasiswa (pertukaran mahasiswa yang dilakukan antar universitas internasional atau tidak dapat dilakukan pertukaran mahasiswa antar universitas internasional), jarak tempat tinggal ke universitas (kurang dari 10 km, 10-20 km, atau lebih dari 20 km), reputasi akademik (sangat baik, cukup dikenal, atau buruk), kualitas staff pengajar (rata-rata atau di bawah rata-rata), prospek bekerja (baik atau rata-rata), pendapat dan dukungan keluarga (opini yang baik dari keluarga, keluarga tidak beropini, atau keluarga beropini buruk), pengaruh teman (memilih universitas menurut pilihan teman atau memilih universitas sebagai pilihan pribadi), suasana kampus (tenang atau ramai), dan penawaran fakultas yang tersedia (bisnis, hukum, atau teknik). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 4 atribut terpenting bagi responden adalah kesesuaian mata kuliah, reputasi akademik, prospek untuk diterima di dunia kerja, dan kualitas pengajaran yang diberikan staff pengajar.

## 2.2. Penelitian Sekarang

Penelitian sekarang bertujuan untuk mengidentifikasi atribut jasa pelayanan medis yang berpengaruh terhadap preferensi pasien dalam menggunakan jasa pelayanan medis khususnya di RS Bethesda Yogyakarta, menggunakan analisis conjoint . Atribut jasa pelayanan medis digali melalui proses *brainstorming* dengan Bagian Instalasi Rawat Inap, Rawat Jalan, serta Humas dan Pemasaran RS Bethesda. Selanjutnya atribut dikelompokkan menurut kelompok *Service* dan kelompok *Facility*.

Atribut-atribut *service* terdiri dari citra pelayanan (3 level), efisiensi tindakan (3 level), sikap dan perilaku paramedis (3 level), dan efektivitas interaksi staf medis (2 level). Atribut-atribut *facility* terdiri dari akses (3 level), lingkungan fisik dan non fisik (2 level), dan fitur pelayanan (2 level).

Sampel penelitian ini adalah responden yang memiliki pengalaman menggunakan jasa pelayanan medis pada instalasi rawat jalan atau instalasi rawat inap. Kuesioner yang digunakan dalam pengolahan data berjumlah 144 lembar dari keseluruhan 150 lembar (6 lembar tidak dapat digunakan).

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang

Perbedaan	Ross, Avery, dan Foss (2003)	Soutar dan Turner (2002)	Maria Purwantono (2007)
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui tingkat kepentingan dari setiap faktor yang dipertimbangkan dalam memilih paket operasi katarak	Untuk mengetahui tingkat kepentingan sejumlah faktor yang dipertimbangkan oleh siswa lulusan SMU di Australia dalam memilih sebuah universitas	Untuk mengetahui tingkat kepentingan faktor-faktor service dan facility yang dipertimbangkan pasien dalam memilih RS Bethesda ketika memerlukan jasa pelayanan medis
Metode Analisis Data	Analisis conjoint	Analisis conjoint	Analisis conjoint
Objek Penelitian	Preferensi pasien penderita katarak terhadap sebuah paket penawaran operasi katarak	Preferensi siswa lulusan SMU dalam memilih sebuah universitas	Preferensi pasien dalam mendapatkan jasa pelayanan medis pada RS Bethesda
Sampel	Pasien yang akan melakukan operasi katarak pada sebuah klinik mata	Siswa lulusan SMU di Australia yang bertujuan untuk melanjutkan studi ke universitas	Pasien yang pernah menggunakan jasa pelayanan medis RS Bethesda minimal 2 kali baik pada instalasi rawat jalan atau rawat inap
Ukuran Sampel	194	16000	144