

FACTORS AFFECTING NORTH SUMATRA RESIDENTS' DECISION TO USE PT SPRING ISLAND TRAVEL MEDAN SERVICES FOR MEDICAL TREATMENT IN PENANG

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN WARGA SUMATERA UTARA MENGGUNAKAN JASA PT SPRING ISLAND TRAVEL MEDAN UNTUK BEROBAT KE PENANG

Beatrice Augustine Lauryll¹, Jamaluddin^{2*}, Willy Febrian Wijaya³, Renny Lubis⁴

PUI Digital Business and SMEs, Universitas Prima Indonesia^{1,2,3}

Universitas Amir Hamzah⁴

jamalunpri@gmail.com²

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence the decision of North Sumatra residents in choosing to use the services of PT Spring Island Travel Medan for medical treatment in Penang, Malaysia. The methodology used is a quantitative approach with a questionnaire distributed to 400 respondents who have used these services, using purposive and accidental sampling techniques. Data analysis was performed using multiple linear regression to examine the influence of cost, quality of health services, ease of access, and social recommendations on the decision to use the service. The results of the analysis show that service quality and social recommendations have a significant influence, while cost and ease of access show a lower influence. These findings provide important input for cross-border health service providers in improving competitiveness and patient satisfaction.

Keywords: Consumer decisions, Medical tourism, PT Spring Island Travel Medan, Seeking treatment in Penang, Cost factors, Quality of healthcare services, Ease of access, Social recommendations, Push-pull factors, Marketing strategies, Hospital collaboration, Medical travel.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan warga Sumatera Utara dalam memilih menggunakan jasa PT Spring Island Travel Medan untuk perawatan medis di Penang, Malaysia. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 400 responden yang pernah menggunakan layanan tersebut, dengan teknik sampling purposive dan accidental sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh biaya, kualitas layanan kesehatan, kemudahan akses, dan rekomendasi sosial terhadap keputusan penggunaan jasa. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan rekomendasi sosial memiliki pengaruh signifikan, sedangkan biaya dan kemudahan akses menunjukkan pengaruh yang lebih rendah. Temuan ini memberikan masukan penting bagi penyedia layanan kesehatan lintas batas dalam meningkatkan daya saing dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Keputusan Konsumen, Medical Tourism, PT Spring Island Travel Medan, Berobat Ke Penang, Faktor Biaya, Kualitas Layanan Kesehatan, Kemudahan Akses, Rekomendasi Sosial, Push-Pull Factors, Strategi Pemasaran, Kolaborasi Rumah Sakit, Travel Medis.

PENDAHULUAN

Penang dikenal sebagai salah satu tujuan utama wisata medis (medical tourism) di Asia Tenggara. Rumah sakit di Penang menawarkan berbagai paket pemeriksaan kesehatan dan perawatan dengan harga yang terjangkau serta fasilitas lengkap berstandar internasional.

Selain itu, keberadaan agen travel medis seperti PT Spring Island Travel Medan turut mendukung kemudahan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan di Penang. PT Spring Island Travel Medan menyediakan layanan yang terintegrasi mulai dari konsultasi, pendaftaran rumah sakit, transportasi, hingga akomodasi

selama berobat di Penang, sehingga pasien merasa lebih aman dan nyaman.

Keputusan warga Sumatera Utara untuk menggunakan jasa agen travel medis ini tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut teori perilaku konsumen, keputusan pembelian jasa dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Dalam konteks penelitian ini, faktor-faktor tersebut dapat berupa kepercayaan masyarakat terhadap kualitas rumah sakit di Penang, reputasi dan kredibilitas PT Spring Island Travel Medan, harga layanan, kualitas pelayanan agen travel, rekomendasi dari keluarga atau teman, serta pengalaman pasien sebelumnya.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi keputusan warga Sumatera Utara dalam menggunakan jasa PT Spring Island Travel Medan untuk berobat ke Penang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan strategi pemasaran bagi PT Spring Island Travel Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi akademik terkait perilaku konsumen dalam memilih jasa travel medis lintas negara.

Rumusan masalah

1. Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:
2. Apakah faktor ekonomi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa PT Spring Island Travel Medan?
3. Apakah faktor kesehatan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa PT Spring Island Travel Medan?

4. Apakah faktor sosial berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa PT Spring Island Travel Medan?
5. Apakah faktor layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa PT Spring Island Travel Medan?
6. Apakah faktor promosi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa PT Spring Island Travel Medan?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan warga Sumatera Utara dalam menggunakan jasa PT Spring Island Travel Medan untuk berobat ke Penang.
2. Mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan warga Sumatera Utara dalam menggunakan jasa PT Spring Island Travel Medan untuk berobat ke Penang.
3. Menilai pengaruh kualitas layanan (berdasarkan dimensi SERVQUAL) terhadap keputusan penggunaan jasa PT Spring Island Travel.
4. Mengevaluasi efektivitas strategi promosi (digital marketing, word of mouth, paket diskon) dalam menarik minat konsumen.
5. Meneliti pengaruh faktor sosial, seperti rekomendasi dan testimoni dari pengguna sebelumnya, terhadap minat masyarakat menggunakan jasa perusahaan.

Definisi Operasional Variabel

Untuk memastikan konsistensi dan kejelasan konsep dalam penelitian ini, berikut adalah definisi operasional dari masing-masing variabel:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel Faktor	Indikator - Harga paket	Skala Pengukuran Interval	Sumber Rujukan Kotler &
-----------------	-------------------------	---------------------------	-------------------------

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Sumber Rujukan
Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> - layanan - Kemampuan finansial - Perbandingan biaya dengan provider lain 		Keller (2016)
Faktor Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas fasilitas medis - Reputasi dokter dan rumah - Ketersediaan layanan kesehatan yang dibutuhkan 	Ordinal	Medical Tourism Association (2023)
Faktor Sosial	<ul style="list-style-type: none"> - Rekomendasi kerabat/teman - Pengaruh media sosial - Status sosial dalam menggunakan jasa medis 	Ordinal	Schiffman & Wisenblit (2019)
Faktor Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas pelayanan - Responsivitas staf - Fasilitas pendukung (akomodasi, transportasi) 	Interval	Parasuraman et al. (1988)
Faktor Promosi	<ul style="list-style-type: none"> - Efektivitas iklan - Program diskon dan bonus - Informasi yang disampaikan 	Ordinal	Belch & Belch (2021)
Keputusan Penggunaan Jasa	<ul style="list-style-type: none"> - Frekuensi penggunaan - Kesediaan merekomendasikan - Niat penggunaan kembali 	Interval	Schiffman & Wisenblit (2019)

Landasan Teori

Teori Perilaku Konsumen (Consumer Behavior Theory)

Menurut Kotler & Keller (2016), perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, serta membuang barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Schiffman & Kanuk (2010) menjelaskan bahwa proses pengambilan keputusan konsumen terdiri dari lima tahap: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan evaluasi pasca-pembelian.

Teori ini menjadi dasar dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan warga Sumatera Utara dalam menggunakan jasa PT Spring Island Travel Medan untuk berobat ke Penang.

Model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) adalah salah satu teori yang paling populer dalam mengukur kualitas pelayanan (service quality). Teori ini digunakan untuk mengevaluasi kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan (expected service) dan persepsi pelanggan (perceived service) terhadap suatu layanan.

Mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi:

1. Tangibles (Bukti Fisik): Fasilitas dan penampilan fisik agen perjalanan.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan memberikan layanan sesuai janji.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Kecepatan merespons kebutuhan pelanggan.
4. Assurance (Jaminan): Kompetensi dan kredibilitas penyedia layanan.
5. Empathy (Empati): Perhatian individual terhadap pelanggan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan (dalam konteks perilaku konsumen atau pengambilan keputusan) umumnya dikategorikan menjadi empat kelompok besar menurut teori pemasaran dan perilaku konsumen, misalnya dari Kotler & Keller:

1. Faktor Ekonomi

a. Theory of Consumer Choice (Micro economic Theory)

Teori ekonomi mikro, khususnya Theory of Consumer Choice (Samuelson & Nordhaus, 2010), menyatakan bahwa konsumen akan memilih layanan yang memberikan nilai utilitas tertinggi dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan.

b. Price Sensitivity Theory (Monroe, 1973)

Teori Price Sensitivity Theory (Monroe, 1973) menekankan pentingnya persepsi harga dalam keputusan pembelian. Faktor ekonomi dalam penelitian ini meliputi harga layanan medis di Penang, biaya perjalanan, serta perbandingan antara biaya berobat di dalam negeri dan di luar negeri (Penang). Perbandingan biaya berobat di Penang vs. dalam negeri.

Faktor Layanan

Model SERVQUAL mengukur kualitas layanan dengan lima dimensi yang telah disebutkan. Kualitas layanan menjadi faktor yang signifikan dalam keputusan penggunaan jasa PT Spring Island Travel Medan. Kepuasan pelanggan terbentuk ketika harapan terhadap layanan dapat dipenuhi atau terlampaui, yang sejalan dengan Customer Satisfaction Theory (Oliver, 1980).

Faktor Kesehatan

- Medical Tourism Theory (Connell, 2006) menjelaskan bahwa keputusan untuk berobat ke luar negeri dipengaruhi oleh faktor "Push" dan "Pull." Faktor Push mencakup keterbatasan fasilitas medis di daerah asal (Sumatera Utara), sementara faktor Pull mencakup daya tarik rumah sakit di Penang yang memiliki teknologi medis canggih dan spesialisasi medis yang diakui secara internasional. Selain itu,
- Theory of Perceived Risk (Bauer, 1960) mengemukakan bahwa konsumen lebih memilih tujuan medis yang menawarkan risiko lebih rendah,

seperti reputasi rumah sakit dan keberhasilan pengobatan.

Faktor Sosial dan Rekomendasi

- Social Influence Theory (Deutsch & Gerard, 1955) menunjukkan bahwa keputusan konsumen sering dipengaruhi oleh tekanan sosial, seperti rekomendasi dari keluarga, teman, atau rekan sejawat. Word of Mouth (WOM)
- Theory (Arndt, 1967) juga mengungkapkan bahwa ulasan positif dari pengalaman pasien sebelumnya dapat meningkatkan kepercayaan calon konsumen dan mempengaruhi keputusan mereka.

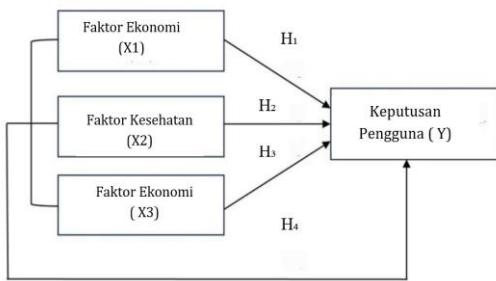
Faktor Promosi dan Informasi

Menurut Digital Marketing Theory (Chaffey, 2019) menjelaskan pentingnya media sosial dalam mempengaruhi keputusan konsumen, yang menjadi saluran utama dalam menyebarkan informasi dan menawarkan paket-paket menarik.

AIDA Model (Attention, Interest, Desire, Action) menjelaskan bagaimana promosi dapat menarik perhatian konsumen, membangkitkan minat, dan mendorong tindakan (pembelian). Promosi yang efektif, seperti digital marketing (media sosial, SEO), dapat meningkatkan visibilitas layanan PT Spring Island Travel Medan.

Kerangka Pemikiran

Berikut merupakan kerangka dalam



Gambar 2.5 Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka teori di atas, hipotesis penelitian adalah:

H1: Faktor Ekonomi yang terdiri dari harga layanan dan biaya perjalanan berpengaruh signifikan terhadap

keputusan penggunaan jasa PT Spring Island Travel Medan.

H2: Faktor Kesehatan yang terdiri dari reputasi rumah sakit Penang dan spesialisasi medis berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa PT Spring Island Travel Medan.

H3: Faktor Sosial yang terdiri dari rekomendasi dan testimoni berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa PT Spring Island Travel Medan.

H4 : Faktor Ekonomi (X1), Faktor Kesehatan (X2), dan Faktor Sosial (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Pengguna (Y).

1.8 Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul & Sumber	Variabel Independen	Variabel Dependen	Hasil Utama
Fitria Apriliani Yulinda (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada RS Permata Medika Semarang Ejournal URINDO+11Neliti+11 Neliti+11	Kualitas Pelayanan, Tarif, Lokasi	Keputusan Penggunaan Jasa	Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh positif signifikan sebesar 63,3%
Putri & Martono (2012) – Safirah dkk (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan, Harga	Kepuasan Pelanggan	Keduanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
Peneliti anonim (2008) – RSUD Kraton Pekalongan	Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati Menggunakan Jasa	Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati	Keputusan Penggunaan Jasa	Kualitas pelayanan menjelaskan 77,7% keputusan menggunakan jasa
RS Astra Daihatsu Majapahit Semarang	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Harga, Kualitas Pelayanan	Keputusan Penggunaan Jasa	Simultan menjelaskan 68,6% variasi keputusan penggunaan jasa
Arjuna Wiwaha (2019) – Arjuna Wiwaha (2019) – RSU Jati Husada Kediri	Pengaruh Tarif Inap, Kualitas Pelayanan & Promosi terhadap Kepuasan Pasien	Tarif, Kualitas Pelayanan, Promosi	Kepuasan Pasien	Ketiganya berpengaruh positif signifikan; kualitas pelayanan paling dominan
Retnasary dkk (2019)	Pengelolaan Media Sosial sebagai Strategi Digital Marketing Pariwisata	Digital Marketing	Minat Berkunjung	Pengelolaan sosial media efektif sebagai strategi digital marketing

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur pengaruh faktor ekonomi, layanan, kesehatan, sosial, dan promosi terhadap keputusan penggunaan jasa PT Spring Island Travel Medan untuk berobat ke Penang.

Tempat dan waktu penelitian

Peneliti melakukan survei di kantor PT Spring Island Travel Medan, Jln Ahmad Yani No 106 Medan. Waktu Penelitian Juni 2024 – Juni 2025

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Sumatera Utara yang menggunakan jasa PT Spring Island Travel Medan untuk berobat ke Penang pada tahun 2024 – 2025, yang berjumlah sekitar 2.000 orang.

Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan pertimbangan accidental sampling. Purposive sampling dipilih karena peneliti ingin memastikan responden benar-benar memiliki pengalaman menggunakan jasa PT Spring Island Travel Medan dan dapat memberikan informasi yang relevan ([Siregar, 2022](#)).

Kriteria pemilihan sampel meliputi:

1. Pernah menggunakan jasa PT Spring Island Travel Medan minimal satu kali
2. Usia minimal 18 tahun
3. Bersedia berpartisipasi secara sukarela
4. Dapat mengisi kuisioner dengan lengkap

Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) 5%:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (2000)

e = tingkat kesalahan (0.05)

$$n = \frac{2000}{1+2000(0.05)^2} = \frac{2000}{1+2000 \times 0.0025} = \\ \frac{2000}{1+5} = \frac{2000}{6} = 333.33$$

Jadi, dibutuhkan minimal 334 responden agar hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan 95% dengan kesalahan 5%. Namun, untuk mengantisipasi data yang tidak lengkap, pengisian yang tidak valid, atau respon yang tidak konsisten, peneliti menambahkan 20% dari jumlah minimal:

$$334 \times 1.2 = 400.9$$

$$334 \times 1.2 = 400.8 \approx 400 \text{ responden}$$

2.4 Tabel Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Skala
Faktor Ekonomi (X1)	1. Harga layanan 2. Biaya perjalanan	Likert
Faktor Kesehatan (X2)	1. Reputasi RS Penang 2. Spesialisasi medis	Likert
Faktor Sosial (X3)	1. Rekomendasi 2. Testimoni	Likert
Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	1. Menggunakan PT Spring Island Travel Medan	Pilihan
		Likert

Teknik Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Metode analisis statistik merupakan metode Analisis data yang digunakan dengan bantuan SPSS. Uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi merupakan bagian dari uji asumsi klasik.

Uji Normalitas

Menurut Jaya (2019:65) mengemukakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki distribusi residual yang normal. Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal. Dalam regresi linier, normalitas residual sangat penting untuk validitas hasil uji statistik.

Metode: Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan Shapiro-Wilk atau Kolmogorov-Smirnov, yang merupakan uji yang digunakan untuk menguji apakah data residual terdistribusi normal.

Kriteria Pengujian:

- A. Jika nilai tingkat signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal
- B. Jika nilai tingkat signifikansi $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal

Uji Multikolinieritas

Menurut Jaya (2019:79) menyebutkan bahwa uji multikolinearitas digunakan untuk mendeteksi korelasi antar variabel independen dalam regresi. Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang sangat tinggi antara variabel independen dalam model regresi, yang dapat mempengaruhi kestabilan koefisien regresi.

Metode: Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Nilai VIF di atas 10 menunjukkan adanya multikolinieritas, yang dapat mengganggu hasil regresi.

Kriteria Pengujian:

Nilai $VIF > 10$ menunjukkan adanya multikolinieritas yang tinggi.

Uji HETEROSKEDASITAS

Menurut Jaya (2019:84) menjelaskan bahwa heteroskedastisitas

bisa diidentifikasi dengan memeriksa grafik residual. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah varians residual dalam model regresi berbeda-beda pada setiap level pengamatan. Jika ada ketidakseimbangan varians residual, maka model disebut mengalami heteroskedastisitas. Untuk menguji heteroskedastisitas, digunakan grafik scatterplot atau dengan cara menganalisis residual error yang diprediksi (SRESID) terhadap nilai prediksi (ZPRED). Jika residual tersebar secara acak tanpa pola tertentu di atas dan di bawah angka nol, maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sahir (2021:52) menyatakan bahwa regresi linear berganda digunakan untuk memodelkan hubungan antara satu variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen. Untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa, digunakan regresi linear berganda. Teknik ini digunakan untuk memprediksi variabel dependen (keputusan penggunaan jasa) berdasarkan beberapa variabel independen (faktor ekonomi, layanan, kesehatan, sosial, dan promosi).

Regresi Linear Berganda adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengukur hubungan antara dua atau lebih variabel independen dan satu variabel dependen. Teknik ini memungkinkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing faktor terhadap keputusan penggunaan jasa, serta melihat seberapa besar kontribusi faktor-faktor tersebut dalam menjelaskan variasi keputusan pengguna. Rumus dari analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Keputusan menggunakan jasa PT Spring Island
- X1 = Faktor ekonomi
- X2 = Layanan
- X3 = Kesehatan
- β_0 = Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi masing-masing variabel
- e = Error

Uji Hipotesis

Uji T

Menurut Sahir (2021:53) mengemukakan bahwa uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh setiap variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji ini akan menguji koefisien regresi masing-masing variabel untuk melihat apakah pengaruhnya signifikan.

Kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika nilai t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak dan variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai t hitung $\leq t$ tabel, maka H_0 diterima dan variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji F

Menurut Sahir (2021:52) Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Uji ini menguji apakah model regresi secara keseluruhan dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

Kriteria Pengujian:

- a. Jika nilai F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak dan variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai F hitung $\leq F$ tabel, maka H_0 diterima dan variabel-variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)

Menurut Sahir (2021:52) menyatakan bahwa R^2 menunjukkan proporsi variansi yang dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik model dalam memprediksi keputusan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berhasil mengumpulkan data dari 400 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	173	43.3
	Perempuan	227	56.7
Usia	18-25 tahun	82	20.5
	26-35 tahun	152	38.0
	36-45 tahun	109	27.3
	>45 tahun	57	14.2
Tujuan Perjalanan Medis	Berobat	238	59.5
	Medical Check-Up	162	40.5
	Rawat Jalan	291	72.8
Status Perawatan	Rawat Inap	109	27.2
	Agen Travel (PT Spring Island)	95	23.8
	Keluarga/Teman	143	35.8
Sumber Informasi	Media Sosial	89	22.2

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Dokter Spesialis	73	18,2	
Pembayaran	Dana Pribadi	267	66,8
	Asuransi Internasional	133	33,2

Statistik Deskriptif

Hasil uji statistik deskriptif sebagai berikut:

Tabel Statistik Deskriptif

X1_1	Frequency		Valid Percent	Cumulative Percent
	Valid	Percent	Percent	Percent
1,00	88	22,0	22,0	22,0
2,00	73	18,3	18,3	40,3
3,00	76	19,0	19,0	59,3
4,00	93	23,3	23,3	82,5
5,00	70	17,5	17,5	100,0
Total	400	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil statistik deskriptif yang diperoleh dari tabel, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- Variabel X1_1 menunjukkan sampel yang digunakan sebanyak 400 responden. Dari 400 responden tersebut didapatkan data berdasarkan nilai-nilai kategori sebagai berikut: nilai minimum adalah 1,00 dan nilai maksimum adalah 5,00. Dari hasil frekuensi, kategori dengan jumlah responden terbanyak adalah nilai 4,00 sebanyak 93 responden, sedangkan kategori dengan jumlah responden paling sedikit adalah nilai 5,00 sebanyak 70 responden.
- Persentase menunjukkan bahwa kategori nilai 4,00 memiliki persentase tertinggi, yaitu sebesar 23,3%, sedangkan kategori nilai 5,00 memiliki persentase terendah yaitu sebesar 17,5%. Nilai rata-rata atau mean tidak tercantum pada tabel ini, namun distribusi data terlihat cukup merata dengan variasi persentase dari setiap kategori.
- Persentase kumulatif menunjukkan proporsi data yang terakumulasi mulai dari kategori nilai 1,00 hingga kategori nilai 5,00, dengan total mencapai

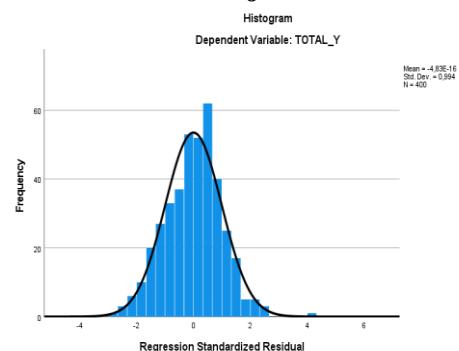
100%. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh data sudah terhitung dan valid.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil dari uji asumsi klasik sebagai berikut

Tabel 3. Uji Normalitas



Sumber : Hasil Olahan Data, 2024

Hal ini mengindikasikan bahwa data yang diperoleh memiliki distribusi yang mendekati normal sehingga dapat diterima asumsi normalitasnya.

Grafik histogram yang disertakan juga menunjukkan pola distribusi data yang simetris dan menyerupai kurva normal (bell-shaped curve), yang memperkuat kesimpulan bahwa data memenuhi asumsi normalitas pada uji Kolmogorov-Smirnov.

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinieritas sebagai berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	TOTAL_X1 ,997	1,003	
	TOTAL_X2 ,991	1,009	
	TOTAL_X3 ,988	1,012	

TOTAL_X4	,995	1,005
TOTAL_X5	,997	1,003

berikut penjelasan hasil uji multikolinieritas:

1. Tolerance (Toleransi)

Nilai toleransi untuk semua variabel (TOTAL_X1 hingga TOTAL_X5) berada sangat dekat dengan angka 1, yaitu antara 0,988 hingga 0,997. Nilai toleransi yang tinggi (biasanya $> 0,1$) menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas yang serius pada data.

2. Variance Inflation Factor (VIF)

Nilai VIF untuk semua variabel berada sangat rendah, antara 1,003 hingga 1,012. VIF yang baik umumnya harus kurang dari 10 (atau lebih ketat < 5), dan nilai VIF yang rendah ini mengindikasikan tidak adanya multikolinieritas yang signifikan antar variabel independen.

Tabel 6. Uji Koefisien Determinan (R^2)

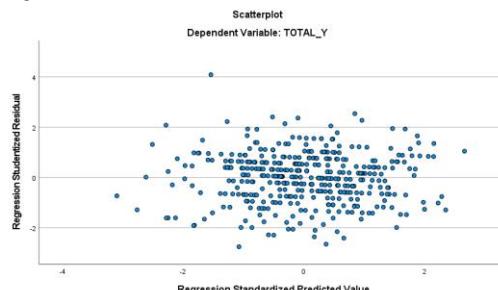
Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,103 ^a	,011	-,002	3,85564	

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X5, TOTAL_X1, TOTAL_X3, TOTAL_X4, TOTAL_X2
b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Berdasarkan hasil uji koefisien determinan (R^2) yang diperoleh dari tabel tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Model regresi yang menggunakan variabel independen TOTAL_X5, TOTAL_X1, TOTAL_X3, TOTAL_X4, dan TOTAL_X2 mampu menjelaskan variasi variabel dependen TOTAL_Y sebesar 1,1% (nilai R Square = 0,011). Artinya, variabel-variabel independen tersebut hanya memberikan kontribusi yang sangat

Uji Heteroskedastisitas



Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi (p-value) yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada data yang diuji, sehingga varians residual atau galat adalah konstan.

Uji Regresi Linear Berganda Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

kecil dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen TOTAL_Y.

- Nilai Adjusted R Square sebesar -0,002 menunjukkan bahwa ketika mempertimbangkan jumlah variabel independen dalam model, kemampuan model untuk menjelaskan variabilitas variabel dependen bahkan lebih rendah dan tidak signifikan.
- Std. Error of the Estimate sebesar 3,85564 mengindikasikan seberapa besar rata-rata deviasi data

pengamatan dari garis regresi yang diperkirakan.

UJI F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	62,646	5	12,529	,843	,520 ^b
Residual	5857,194	394	14,866		
Total	5919,840	399			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X5, TOTAL_X1, TOTAL_X3, TOTAL_X4, TOTAL_X2

Berdasarkan hasil uji F dengan menggunakan analisis ANOVA pada model regresi yang melibatkan variabel prediktor TOTAL_X5, TOTAL_X1, TOTAL_X3, TOTAL_X4, dan TOTAL_X2 terhadap variabel dependen TOTAL_Y, diperoleh informasi sebagai berikut:

- Nilai F hitung adalah 0,843 dengan derajat kebebasan (df) regression = 5 dan df residual = 394.
- Nilai signifikansi (Sig.) yang diperoleh adalah sebesar 0,520, yang merupakan nilai probabilitas untuk menguji

apakah model regresi secara keseluruhan signifikan.

Karena nilai signifikansi (p-value) sebesar $0,520 > 0,05$, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang terbentuk secara simultan tidak signifikan dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen TOTAL_Y. Artinya, secara bersama-sama, variabel independen yang digunakan dalam model tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial

Hasil uji t sebagai berikut:

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	24,068	2,879	8,361	,000
	TOTAL_X1	,031	,043	,710	,478
	TOTAL_X2	,043	,045	,951	,342
	TOTAL_X3	-,044	,042	-,052	-,1,033
	TOTAL_X4	,019	,044	,022	,443
	TOTAL_X5	-,053	,042	-,062	-,1,240

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Berdasarkan tabel diatas dijabarkan sebagai berikut:

- Konstanta (Constant) memiliki nilai B sebesar 24,068 dengan nilai signifikansi 0,000, ini menunjukkan

bahwa nilai intercept model regresi adalah 24,068 dan signifikan secara statistik.

- Variabel TOTAL_X1 memiliki koefisien regresi sebesar 0,031 dengan

- nilai signifikansi 0,478, yang artinya variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen TOTAL_Y (karena p-value > 0,05).
3. Variabel TOTAL_X2 memiliki koefisien regresi sebesar 0,043 dengan nilai signifikansi 0,342, juga menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan terhadap TOTAL_Y.
 4. Variabel TOTAL_X3 memiliki koefisien regresi negatif sebesar -0,044 dengan nilai signifikansi 0,302, yang berarti variabel ini juga tidak berpengaruh signifikan terhadap TOTAL_Y.
 5. Variabel TOTAL_X4 memiliki koefisien regresi sebesar 0,019 dengan nilai signifikansi 0,658, yang menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
 6. Variabel TOTAL_X5 memiliki koefisien regresi negatif sebesar -0,053 dengan nilai signifikansi 0,216, sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap TOTAL_Y.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis literatur, terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi keputusan masyarakat Sumatera Utara menggunakan jasa PT Spring Island Travel Medan untuk berobat ke Penang.

1. Faktor ekonomi seperti biaya perjalanan dan perbandingan harga layanan kesehatan di Penang dengan Indonesia menjadi pertimbangan utama (Putra & Sari, 2023).
2. Faktor kualitas layanan kesehatan, termasuk reputasi rumah sakit, ketersediaan teknologi medis canggih, dan keahlian dokter di Penang, juga sangat berpengaruh (Wibowo et al., 2022).

3. Faktor kemudahan akses, seperti prosedur visa medis dan dukungan logistik dari agen perjalanan, turut mendorong keputusan ini (Hasanah, 2021). Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa faktor sosial, seperti rekomendasi dari keluarga atau teman yang pernah berobat ke Penang, memiliki peran signifikan dalam memengaruhi keputusan (Kurniawan, 2023). Namun, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait pengaruh faktor budaya dan persepsi risiko terhadap keputusan medical tourism, terutama dalam konteks Sumatera Utara (Siregar, 2024).

Saran untuk Penelitian Lanjutan

Perluasan Variabel Penelitian: Disarankan untuk menambahkan variabel seperti persepsi risiko kesehatan dan faktor budaya lokal dalam model penelitian, mengingat kedua aspek ini belum banyak dieksplorasi dalam konteks medical tourism di Indonesia (Darmawan, 2023).

Metode Kualitatif: Penelitian mendalam melalui wawancara atau FGD (Focus Group Discussion) dengan pasien yang pernah menggunakan layanan PT Spring Island Travel dapat memberikan insight lebih mendalam tentang motivasi dan hambatan yang tidak terungkap melalui pendekatan kuantitatif (Nurhayati, 2022).

Analisis Komparatif: Membandingkan faktor penentu medical tourism di Sumatera Utara dengan daerah lain di Indonesia (seperti Jawa atau Bali) dapat mengidentifikasi perbedaan pola permintaan dan preferensi pasien (Susanto, 2023).

Implikasi Kebijakan: Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi

pemerintah dan penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan fasilitas medis lokal serta kerja sama dengan agen perjalanan guna mengurangi ketergantungan pada layanan luar negeri (Firdaus, 2024).

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada literatur akademis tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pemangku kepentingan di sektor kesehatan dan pariwisata medis.

DAFTAR PUSTAKA

- Connell, J. (2010). *Medical Tourism. Tourism Management*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S026151771000097X>
- Wismar et al. (2011). *Cross-Border Patient Mobility. Health Policy*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0168851010003027>
- Lee & Fernando (2020). *Medical Tourism Motivations. Journal of Travel Research*.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0047287520915278>
- Greer (2016). *Public Management & Health Services. Public Management Review*.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2016.1209236>
- Asian Health Authority (2022). *Trends in Asian Medical Tourism*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1447677022000535>
- Medical Tourism: Sea, Sun, Sand and Surgery – Tourism Management*
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S026151771000097X>

Cross-Border Patient Mobility in Europe – Health Policy
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0168851010003027>

Travel Motivations in Medical Tourism – Journal of Travel Research
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0047287520915278>

Public Management and International Health Services – Public Management Review
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2016.1209236>

Trends in Asian Medical Tourism – Asia Pacific Journal of Health Management
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1447677022000535>