

## PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MELAKUKAN TES PCR DI KOTA BANDUNG

Hasti Pramesti Kusnara<sup>(1)</sup>

Fakultas Administrasi Bisnis Institut Manajemen Wiyata Indonesia  
Hastipramestikusnara26@gmail.com

### ABSTRAK

Jumlah kasus masyarakat di Indonesia yang di diagnosa terkena serangan virus Covid-19 terus mengalami peningkatan. Kenaikan jumlah kasus masyarakat yang di diagnosa terkena serangan virus Covid-19 disebabkan karena libur natal dan tahun baru sehingga terjadinya gelombang ketiga kasus Covid-19 di Indonesia. Saat ini, muncul varian terbaru dari Covid-19 selain varian Alpha dan Delta yang pernah menyerang ribuan penduduk di dunia bahkan di Indonesia sendiri, varian baru tersebut bernama Omicron. Mayoritas masyarakat yang mengalami gejala varian Omicron, seperti flu, batuk, demam dan sakit tenggorokan memutuskan untuk melakukan tes PCR untuk mendeteksi akan keberadaan virus tersebut. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dan verifikasi. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu konsumen yang sudah pernah melakukan tes PCR di Kota Bandung. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung serta untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung, baik secara parsial maupu simultan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara harga terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung dan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung serta terdapat pengaruh signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung secara simultan.

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Masyarakat Untuk Melakukan Tes PCR di Kota Bandung.

### ABSTRACT

*The number of community cases in Indonesia diagnosed with the Covid-19 virus continues to increase. The increase in the number of community cases diagnosed with the Covid-19 attack virus caused by the Christmas and New Year holidays resulted in the occurrence of three Covid-19 cases in Indonesia. Currently, the latest variant of Covid-19 has emerged beside the Alpha and Delta variants that have attacked the world's population even in Indonesia itself, the new variant is called Omicron. People who experience symptoms of the Omicron variant, such as flu, cough, fever and pain, decide to carry out a PCR test to detect the presence of the virus. The research method used is descriptive and verification methods. The samples used in this study were consumers who had already done a PCR test in the city of Bandung. Data processing is done by using multiple linear*

*regression, correlation coefficient analysis, coefficient of determination analysis and hypothesis testing. This study aims to find out how the price and quality of service affect the community's decision to carry out PCR tests in Bandung City and find out how the influence of price and service quality on community decisions to carry out PCR tests in Bandung City, either partially or simultaneously. The results of the study can be obtained that there is a significant influence between price on people's decisions to carry out PCR tests in Bandung City and there is a significant influence between service quality on people's decisions to carry out PCR tests in Bandung City and there is a significant influence between price and service quality on people's decisions to carry out PCR tests in Bandung City at the same time.*

**Keywords:** Price, Service Quality and Community's Decision to Conduct PCR Tests in Bandung City.

## 1. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 telah berjalan sejak awal tahun 2020 hingga saat ini bahkan pada awal tahun 2022, jumlah kasus masyarakat di Indonesia yang di diagnosa terkena serangan virus Covid-19 terus mengalami peningkatan. Kenaikan jumlah kasus masyarakat yang di diagnosa terkena serangan virus Covid-19 disebabkan karena libur natal dan tahun baru sehingga terjadinya gelombang ketiga kasus Covid-19 di Indonesia. Saat ini, muncul varian terbaru dari Covid-19 selain varian Alpha dan Delta yang pernah menyerang ribuan penduduk di dunia bahkan di Indonesia sendiri, varian baru tersebut bernama Omicron. Omicron pertama kali terdeteksi di Indonesia pada tanggal 16 Desember 2021, yang memiliki ciri – ciri dari mulai batuk, demam, flu dan sakit tenggorokan. Varian Omicron memiliki sekitar 30 kombinasi mutasi dari sejumlah varian Covid-19 sebelumnya, seperti C.12, Beta dan Delta. Mutasi pada spike protein yang dimiliki varian Omicron dikhawatirkan akan membuat virus lebih cepat menyebar dan menular dibandingkan dengan varian Delta dan memungkinkan

terjadinya reinfeksi atau infeksi berulang (Puji, 2022).

Terjadi lonjakan jumlah kasus Covid-19 varian Omicron di Indonesia, terutama di Kota Bandung. Menurut Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil menyatakan bahwa 83% kasus Covid-19 varian Omicron tersebar di Kota Bandung, Depok dan Bekasi. Pada hari Kamis 17 Februari 2022, jumlah kasus positif Covid-19 meningkat menjadi 8.516 orang. Jumlah ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Kota Bandung terdeteksi positif varian Omicron. Namun per Jumat 18 Februari 2022, berdasarkan data dari pedulilindungi, jumlah kesembuhan masyarakat di Kota Bandung mencapai 2.871 orang sedangkan untuk wilayah Jawa Barat juga cukup tinggi dalam aspek tingkat kesembuhannya, yakni sebanyak 7.243 orang (Pedulilindungi, 2022).

Mayoritas masyarakat yang mengalami gejala varian Omicron, seperti flu, batuk, demam dan sakit tenggorokan memutuskan untuk melakukan tes PCR untuk mendeteksi akan keberadaan virus tersebut. Menurut Ketua Pokja Infeksi Pengurus Pusat Perhimpunan Dokter Paru Indonesia (PDPI) Erlina Burhan

menyatakan bahwa PCR standar tidak bisa mendeteksi varian Omicron. Pada umumnya, PCR standar hanya bisa mendeteksi virus SAR-CoV-2 penyebab Covid-19. Tes PCR (*Polymerase Chain Reaction*) diyakini dapat mendeteksi seseorang apakah terinfeksi Covid-19 menggunakan sampel Swab dari hidung dan tenggorokan. Hasil tersebut akan dibawa ke laboratorium untuk dianalisis. Saat ini, teknik yang digunakan untuk mendeteksi varian Omicron disebut dengan 'S-Gene Target Failure' (SGTF) (Kompas, 2022). Selain, tes PCR terdapat alternatif lain jika ingin mendeteksi apakah kita terdeteksi virus Covid-19 atau tidak, yaitu dengan tes antigen yang memiliki harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan tes PCR. Tetapi tingkat akurasi rendah karena bisa saja salah dalam pengambilan sampel karena ada kemungkinan yang terambil adalah air liur bukan lendir dari hidung. Pemeriksaan sampel air liur ini tentu lebih sulit dalam mendeteksi virus dan cenderung menunjukkan hasil negatif.

Harga menjadi salah satu faktor yang menentukan bagi masyarakat dalam pengambilan keputusan untuk melakukan tes *swab* Antigen atau PCR. Menurut Bangsawan (2015:39-40), bagi konsumen harga merupakan bentuk pengorbanan untuk dapat memenuhi keinginan. Ditinjau dari produsen, harga merupakan faktor penting dalam hubungannya dengan pendapatan perusahaan. Disatu sisi harga merupakan pengorbanan (biaya) yang harus konsumen tanggung untuk memperoleh produk, namun disisi lain harga sering dijadikan pedoman akan kualitas produk terutama jika tidak ada variabel lain selain harga. Di Kota Bandung, tes *swab* Antigen dan PCR masih menjadi salah satu kebutuhan masyarakat apabila ingin mendeteksi seseorang terkena virus Covid-19 atau tidak. Terdapat beberapa perusahaan yang menyediakan fasilitas tes *swab* Antigen dan PCR. Berikut ini disajikan perbandingan harga fasilitas tes *swab* Antigen dan PCR di beberapa perusahaan di Kota Bandung:

**Tabel 1. Perbandingan Harga Fasilitas Tes *Swab* Antigen dan PCR**

| Nama Perusahaan                         | Harga Tes <i>Swab</i> Antigen | Harga Tes PCR |
|---|-------------------------------|---------------|
| Bumame Farmasi                          | Rp. 99.000                    | Rp. 275.000   |
| FastLab Fox Harris                      | Rp. 99.000                    | Rp. 275.000   |
| Laboratorium Helix                      | Rp. 95.000                    | Rp. 275.000   |
| Laboratorium Klinik Kimia Farma Bandung | Rp. 85.000                    | Rp. 275.000   |
| Halodoc Drive Thru Pusdai               | Rp. 89.000                    | Rp. 275.000   |
| Lab Klinik Paramitha Pajajaran          | Rp. 99.000                    | Rp. 275.000   |

**Sumber: Putra, 2022 (<https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5706829/catat-ini-lokasi-dan-harga-tes-pcr-di-kota-bandung>)**

Berdasarkan tabel 1 mengenai perbandingan harga fasilitas tes *swab* Antigen dan PCR di beberapa perusahaan di Kota Bandung, menunjukkan bahwa dari keenam perusahaan tersebut mematok harga yang sama untuk tes PCR, yakni sebesar Rp. 275.000 sedangkan untuk tes *swab* Antigen, setiap perusahaan menawarkan harga yang berbeda – beda. Meskipun harga tes *swab* Antigen dan tes PCR tengah mengalami penurunan dibandingkan tahun 2021 yang menawarkan harga hingga Rp. 1.000.000 untuk satu kali tes PCR dan tes *swab* Antigen berada di kisaran Rp. 300.000 tetapi untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat, mau tidak mau masyarakat harus melakukan tes PCR yang dirasa bagi beberapa kalangan masyarakat untuk harga tes PCR sebesar Rp. 275.000 masih dianggap cukup mahal, terutama bagi masyarakat menengah kebawah.

Selain harga, terdapat faktor lainnya yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR, yaitu dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas medis di perusahaan yang menyediakan fasilitas untuk melakukan tes *swab* Antigen dan tes PCR. Menurut Tjiptono dan Gregorius (2016:58), kualitas pelayanan merupakan keunggulan jasa yang diberikan oleh pihak penjual kepada pembeli yang diharapkan memiliki keunggulan dan membuat pembeli merasa puas. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang berada di Kota Bandung untuk memberikan keterangan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan setelah menggunakan fasilitas tes

PCR di salah satu perusahaan farmasi yang ada di Kota Bandung, yaitu ibu X (nama dirahasiakan sesuai dengan kode etik) bahwa beliau merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat medis di salah satu perusahaan farmasi di Kota Bandung karena ibu X melakukan pemesanan untuk menjalani tes PCR pada pukul 13.00 WIB tetapi sebelum pukul 13.00, ibu X telah menerima hasil tes PCR yang menunjukkan bahwa beliau terindikasi terjangkit Covid-19 padahal beliau belum melakukan tes PCR di tempat. Beliau merasa kecewa dengan pelayanan perusahaan farmasi tersebut karena perusahaan farmasi tersebut merupakan perusahaan farmasi yang telah dikenal oleh masyarakat secara luas. Pihak petugas medis hanya menyatakan bahwa telah terjadi kesalahan sistem dan tidak menjelaskan lebih lanjut mengenai kesalahan tersebut dan kejadian ini sering terjadi secara berulang kali (sumber: hasil wawancara dengan ibu X yang dilakukan pada tanggal 5 Maret 2022). Dari hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh salah satu perusahaan farmasi di Kota Bandung dapat dikatakan kurang baik sehingga hal ini akan berdampak terhadap keputusan untuk melakukan tes PCR.

Menurut Assauri (2015:139), keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen atau pembeli dipengaruhi pula oleh kebiasaan. Kebiasaan pembelian mencakup kapan waktunya pembelian dilakukan, dalam jumlah berapa pembelian dilaksanakan, dan dimana pembelian tersebut dilakukan. Meskipun harga yang dipatok oleh

pemerintah sudah diturunkan untuk melakukan tes *swab* Antigen dan tes PCR, tetapi keputusan masyarakat di Kota Bandung tetap tinggi untuk melakukan tes PCR karena hasilnya yang lebih akurat dan lebih terjamin

kebenarannya. Untuk memperoleh data mengenai keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung, peneliti melakukan pra survey terhadap 30 orang, berikut ini hasil dari p-ra survey tersebut:

**Tabel 2. Hasil Pra Survey Mengenai Keputusan Masyarakat Untuk Melakukan Tes PCR di Kota Bandung**

| Pernyataan   | Jawaban       |                   | Jawaban |
|--|---------------|-------------------|---------|
|  | Ya            | Tidak             | Tidak   |
| Pernah melakukan tes PCR di Kota Bandung   | 24 Orang      |                   | 6 Orang |
| Frekuensi tes PCR dalam 3 bulan terakhir   | <b>1 kali</b> | <b>&gt;1 kali</b> |         |
|  | 11 Orang      | 19 Orang          |         |
| Berniat untuk melakukan tes PCR kembali di salah satu perusahaan farmasi di Kota Bandung | <b>Ya</b>     | <b>Tidak</b>      |         |
|  | 21 Orang      | 9 Orang           |         |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2020

Berdasarkan hasil tabel 2 mengenai hasil pra survey mengenai keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung, menunjukkan bahwa sebanyak 24 orang pernah melakukan tes PCR di Kota Bandung. Lalu sebanyak 19 orang telah melakukan tes PCR dalam 3 bulan terakhir serta sebanyak 21 orang berniat untuk melakukan tes PCR kembali di salah satu perusahaan farmasi di Kota Bandung. Artinya, keinginan dan keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung dapat dikatakan tinggi meskipun harga yang dikeluarkan untuk satu kali tes PCR masih dianggap terlalu tinggi oleh mayoritas masyarakat. Berdasarkan penjelasan mengenai fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Untuk**

**Melakukan Tes PCR di Kota Bandung**”.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Harga

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Krisdayanto dan Edward (2018:3), harga merupakan sejumlah uang yang dibayarkan atas pembelian barang atau jasa yang dijadikan sebagai alat tukar antara penjual dengan pembeli. Menurut Kotler dan Armstrong (2016:78), terdapat beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur harga, yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat dan daya saing harga.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017:47), kualitas pelayanan merupakan

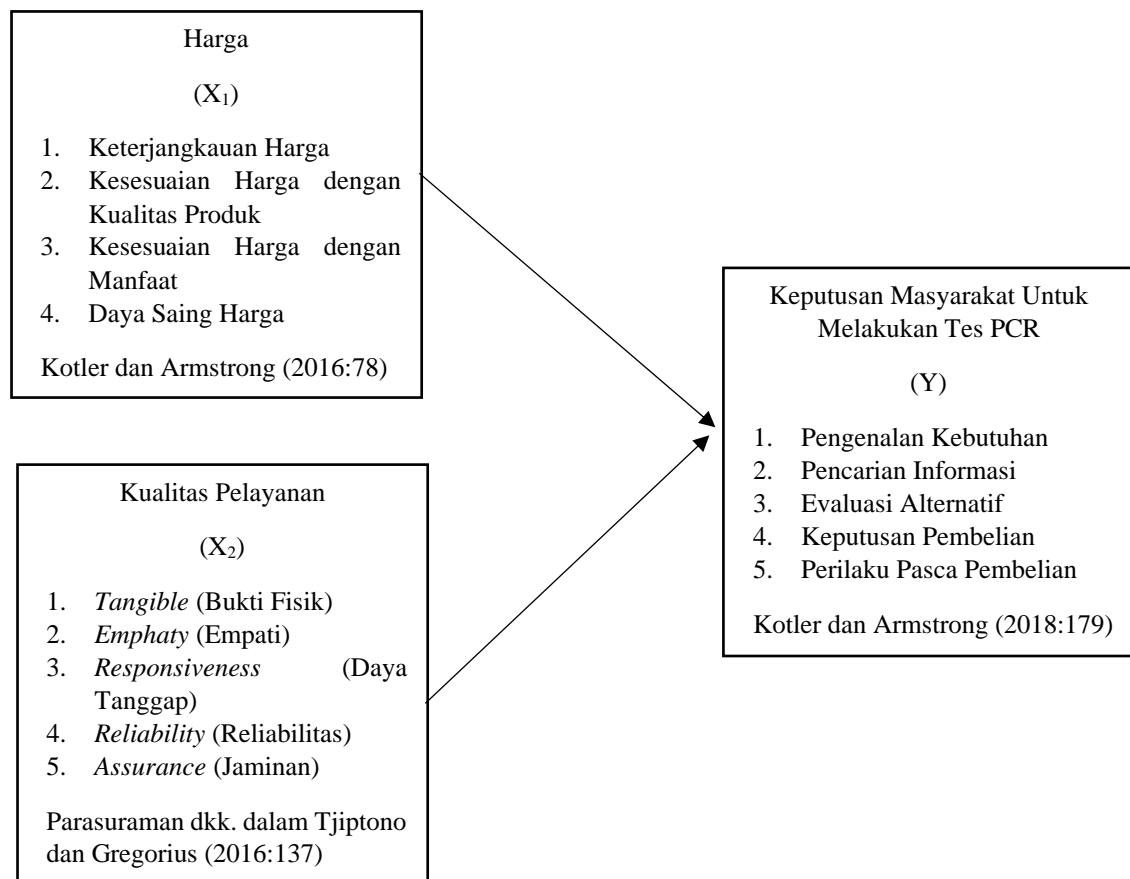
tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Menurut Parasuraman dkk. dalam Tjiptono dan Gregorius (2016:137), dimensi dan atribut model SERVQUAL terdiri dari, *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *responsiveness* (data tanggap), *reliability* (reliabilitas) dan *assurance* (jaminan).

### Keputusan Masyarakat Untuk Melakukan PCR

Menurut Tjiptono dan Gregorius (2016:22), keputusan

pembelian merupakan salah satu bagian dari perilaku konsumen. Perilaku konsumen merupakan tindakan yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh, menentukan produk dan jasa, termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan tersebut. Menurut Kotler dan Armstrong (2018:179), sebelum melakukan pembelian, konsumen akan melewati beberapa tahap terlebih dahulu, seperti pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian.

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 : Terdapat pengaruh secara signifikan antara harga terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung.
- H2 : Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung.
- H3 : Terdapat pengaruh secara signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode yang bersifat deskriptif-verifikatif. Menurut Sugiyono (2017:147), metode deskriptif adalah metode yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen karena jika independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).

Sedangkan metode verifikatif menurut Sugiyono (2017:35), adalah metode verifikatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan kausalitas antara variabel melalui suatu

pengujian melalui suatu perhitungan statistik didapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima. Berdasarkan pengertian diatas, dapat dijelaskan bahwa metode deskriptif - verifikatif merupakan metode yang bertujuan untuk menggambarkan benar atau tidaknya fakta-fakta yang ada, serta menjelaskan tentang hubungan antar variabel yang diteliti dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik untuk akhirnya diambil sebuah kesimpulan.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:148). Populasi merupakan keseluruhan dari objek yang akan diteliti. Populasi bisa termasuk orang, tumbuhan, hewan, dokumen atau catatan yang dipandang sebagai objek penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang sudah pernah melakukan tes PCR di Kota Bandung.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasinya sehingga dapat mewakili populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena memiliki keterbatasan dalam dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut

Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Zikmund dalam Santoso (2015), karena besarnya populasi belum diketahui dengan pasti, maka untuk menentukan besarnya sampel yang diambil yaitu sebagai berikut:

$$n = \left[ \frac{ZS}{E} \right]^2$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

Z : Nilai yang sudah di standarisasi sesuai derajat keyakinan 95% (berarti nilai Z = 1,96)

S : Deviasi standar sampel atau estimasi deviasi standar populasi 0,25

E : Tingkat kesalahan yang ditolerir 0,05

Maka besarnya sampel untuk penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{[Z \cdot S]^2}{[E]}$$

$$n = \frac{[(1,96)(0,25)]^2}{[0,05]}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka diperoleh hasil besarnya sampel adalah 96,04. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini hasilnya dibulatkan yaitu menjadi 100 responden yang berada di Kota Bandung yang disebarkan secara merata yang dibagi menjadi 5 wilayah, yaitu Bandung Utara, Bandung Selatan, Bandung Timur, Bandung Barat dan Bandung Tengah. Menurut Sugiyono (2016:84), teknik *non probability sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota

populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik *non probability sampling* yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Kriteria responden yang digunakan pada penelitian ini, yaitu masyarakat yang sudah pernah melakukan tes PCR di Kota Bandung.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi masing-masing pernyataan dengan total skor masing-masing pernyataan atau *corrected item total correlation* dan membandingkannya dengan nilai korelasi *product momentd*. Berdasarkan hasil pengujian validitas menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,197. Artinya, semua *item* pernyataan variabe harga, kualitas pelayanan dan keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung dapat dinyatakan valid.

##### Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas. Reliabilitas merupakan suatu alat ukur untuk mengetahui konsistensi jawaban responden. Berdasarkan hasil pengujian, maka hasil pengujian menunjukkan bahwa semua

instrument penelitian adalah reliabel. Hal ini dapat dilihat bahwa penelitian ini mempunyai  $\alpha$  yang lebih dari 0,70.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk meramalkan variabel terikat ketika variabel bebas dinaikkan atau diturunkan. Dari pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

| Model        | Coefficients <sup>a</sup>   |                           |      | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|---------------------------|------|-------|------|
|              | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients |      |       |      |
|              | B                           | Std. Error                | Beta |       |      |
| 1 (Constant) | .572                        | .317                      |      | 1.804 | .074 |
| H            | .254                        | .083                      | .277 | 3.067 | .001 |
| KP           | .595                        | .101                      | .533 | 5.901 | .000 |

a. Dependent Variable: KEP

**Sumber: SPSS (Statistic Program for Social Science) 20.0**

Dari tabel diatas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,572 + 0,254X_1 + 0,595X_2$$

Dari hasil persamaan regresi linear berganda tersebut, masing-masing variabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta bertanda positif sebesar 0,572 yang menunjukkan apabila variabel harga dan kualitas pelayanan, tidak ada perubahan atau sama dengan 0 maka keputusan untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung sebesar 0,572.
- Variabel harga memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,254, hal ini berarti apabila nilai  $X_1$  (harga) mengalami perubahan dengan asumsi variabel kualitas pelayanan tetap, maka keputusan untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung akan mengalami perubahan sebesar 0,254.
- Variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi

bertanda positif sebesar 0,595, hal ini berarti apabila nilai  $X_2$  (kualitas pelayanan) mengalami perubahan dengan asumsi variabel harga tetap, maka keputusan untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung akan mengalami perubahan sebesar 0,595.

### Analisis Koefisien Korelasi

**Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien Korelasi**

|     |                     | Correlations |        |        |
|-----|---------------------|--------------|--------|--------|
|     |                     | H            | KP     | KEP    |
| H   | Pearson Correlation | 1            | .665** | .632** |
|     | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   |
|     | N                   | 100          | 100    | 100    |
| KP  | Pearson Correlation | .665**       | 1      | .717** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .000   |
|     | N                   | 100          | 100    | 100    |
| KEP | Pearson Correlation | .632**       | .717** | 1      |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   |        |
|     | N                   | 100          | 100    | 100    |

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Sumber: SPSS (Statistic Program for Social Science) 20.0**

Analisa:

- a. Hubungan antara variabel harga ( $X_1$ ) terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR (Y) di Kota Bandung sebesar 0,632. Dengan Interpretasi skor kuat karena berada pada interval 0,60 – 0,799.
- b. Hubungan antara variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR (Y) di Kota Bandung sebesar 0,717. Dengan Interpretasi skor kuat karena berada pada interval 0,60 – 0,799

#### Analisis Koefisien Determinasi

Untuk menghitung berapa besar pengaruh (kontribusi) yang diberikan oleh harga ( $X_1$ ) terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR (Y) di Kota Bandung secara parsial dapat diketahui melalui koefisien determinasi (Kd), dengan rumus:

$$\begin{aligned} Kd &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,632)^2 \times 100\% \\ &= 39,94\% \end{aligned}$$

Koefisien determinasi (Kd) adalah sebesar 39,94% mempunyai arti bahwa harga ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR (Y) di Kota Bandung sebesar 39,94% sedangkan sisanya sebesar 60,06% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

pada penelitian ini, misalnya seperti kualitas produk, *experiential marketing*, pengetahuan konsumen dan lain sebagainya.

Lalu koefisien determinasi kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR (Y) di Kota Bandung secara parsial adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Kd &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,717)^2 \times 100\% \\ &= 51,41\% \end{aligned}$$

Koefisien determinasi (Kd) adalah sebesar 51.41% mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR (Y) di Kota Bandung sebesar 51,41% sedangkan sisanya sebesar 48,59% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, misalnya seperti kualitas produk, *experiential marketing*, pengetahuan konsumen dan lain sebagainya.

Adapun perhitungan secara simultan untuk menghitung berapa besar pengaruh (kontribusi) yang diberikan oleh harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR (Y) di Kota Bandung pada dapat diketahui dengan melihat nilai *R square* pada tabel model *summary*.

**Tabel 5. Analisis Koefisien Determinasi Secara Simultan**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .747 <sup>a</sup> | .558     | .549              | .40861                     |

a. Predictors: (Constant), KP, H

**Sumber : SPSS (Statistic Program for Social Science) 20.0**

Berdasarkan hasil *output* SPSS, diperoleh nilai *R square* sebesar 0,558 atau 55,8%. Secara Simultan besar pengaruh (kontribusi) antara harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR (Y) di Kota

Bandung secara bersama-sama adalah sebesar 55,8% sedangkan sisanya sebesar 44,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

**Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |      |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.  |      |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
| 1                         | (Constant)                  | .572       | .317                      |      | 1.804 | .074 |
|                           | H                           | .254       | .083                      | .277 | 3.067 | .001 |
|                           | KP                          | .595       | .101                      | .533 | 5.901 | .000 |

a. Dependent Variable: KEP

**Sumber: SPSS (Statistic Program for Social Science) 20.0**

1.

**2. Pengujian Hipotesis Parsial  $X_1$**

Dari tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh variabel harga ( $X_1$ ) adalah sebesar 3,067. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  pada tabel distribusi t. Dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df = n-k-1 = 100-2-1 = 97$ , diperoleh nilai  $t_{tabel}$  untuk pengujian dua pihak sebesar 1,985. Dari nilai-nilai diatas terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh variabel harga ( $X_1$ ) sebesar  $3,067 > t_{tabel} 1,985$ , sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara harga ( $X_1$ ) terhadap keputusan masyarakat untuk

melakukan tes PCR (Y) di Kota Bandung.

**3. Pengujian Hipotesis Parsial  $X_2$**

Dari tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebesar 5,901. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  pada tabel distribusi t. Dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df = n-k-1 = 100-2-1 = 97$ , diperoleh nilai  $t_{tabel}$  untuk pengujian dua pihak sebesar 1,985. Dari nilai-nilai diatas terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar  $5,901 > t_{tabel} 1,985$ , sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat untuk

melakukan tes PCR (Y) di Kota Bandung.

### Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

**Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 20.418         | 2  | 10.209      | 61.147 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 16.195         | 97 | .167        |        |                   |
|                    | Total      | 36.613         | 99 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: KEP

b. Predictors: (Constant), KP, H

**Sumber: SPSS (Statistic Program for Social Science) 20.0**

Berdasarkan tabel 7 diatas, dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 61,147. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  pada tabel distribusi F. Dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df_2 = n-k-1 = 100-2-1 = 97$ , diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 3,09. Dengan demikian  $F_{hitung} 61,147 > F_{tabel} 3,09$  sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR (Y) di Kota Bandung.

## 5. KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel harga yang ditawarkan untuk tes PCR di Kota Bandung dapat dikatakan tinggi. Variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan

kurang baik. Variabel keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung dapat dikatakan tinggi.

2. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi bahwa harga berpengaruh terhadap keputusan untuk melakukan tes PCR dengan pengaruh sebesar 39,94%. Dapat dilihat juga bahwa  $t_{hitung} 3,067 > t_{tabel} 1,985$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung
3. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi diantara bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan untuk melakukan tes PCR dengan pengaruh sebesar 51,41%. Dapat dilihat juga bahwa  $t_{hitung} 5,901 > t_{tabel} 1,985$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti experiential marketing memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan masyarakat

untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung.

4. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi diantara bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung dengan pengaruh sebesar 55,8%. Dapat dilihat juga bahwa  $F_{hitung} 61,147 > F_{tabel} 3,09$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan masyarakat untuk melakukan tes PCR di Kota Bandung.

## 6. REFERENSI

- Assauri, S., (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- <https://bandung.kompas.com/read/2022/02/16/102750578/ini-daerah-dengan-temuan-kasus-omicron-tertinggi-di-jabar> (diakses pada tanggal 7 Maret 2022).
- Bangsawan, S. (2015). *Pemasaran Usaha Kecil. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- <https://deskjabar.pikiran-rakyat.com/jabar/pr-1133767162/bandung-kasus-omicron-tinggi-di-kota-bandung-namun-tingkat-kesembuhan-naik-signifikan-ini-datanya?page=2> (diakses pada tanggal 7 Maret 2022).
- <https://www.kompas.com/tren/read/2022/02/06/100500465/apakah-pcr-bisa-mendeteksi-varian-omicron-?page=all> (diakses pada tanggal 7 Maret 2022).
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., dan G. Armstrong. (2018). *Principles of Marketing. Edisi 15*. Global Edition: Pearson.
- Kotler, P., and K. L., Keller. (2016). *Marketing Management, 15th Edition* New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Krisdayanto, A.T.H., dan Edward G. (2018). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di I Cafe Lina Putra Net Bandungan*. Jurnal Of Management. Vol.4, No.4, Hal.1-15.
- Pedulilindungi. (2022).
- Puji, A. (2022). *Simak Fakta Varian COVID-19 Omicron yang Perlu Diwaspadai*. <https://helohehat.com/infeksi/covid19/varian-omicron/> (diakses pada tanggal 7 Maret 2022).
- Putra, W. (2021). *Catat! Ini Lokasi dan Harga Tes PCR di Kota Bandung*. <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5706829/catat-ini-lokasi-dan-harga-tes-pcr-di-kota-bandung> (diakses pada tanggal 7 Maret 2022).
- Santoso, S. (2015). *Menguasai Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., dan Gregorius C. (2016). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.