

## ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* (CITRA MEREK) TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DENGAN PEMBAYARAN UMUM DALAM MEMILIH LAYANAN RAWAT INAP

Marian Tonis<sup>1\*</sup>, Nazla Nur Ariyah<sup>2</sup>, Abdul Zaky<sup>3</sup>, Anastasya Shinta Yuliana<sup>4</sup>

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal Bros<sup>1,2,3,4</sup>

\*Corresponding Author : mariantonis676@gmail.com

### ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini menunjukkan bahwa brand image sangat penting dalam menilai pelayanan kesehatan, karena dapat mempengaruhi persepsi dan keputusan pasien. Penurunan angka kunjungan pasien menjadi indikator bahwa layanan yang diterima tidak sesuai harapan, yang dapat berdampak negatif pada reputasi rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan desain analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara dua variabel independen dan satu variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah 2.884 pasien umum rawat inap di RSUD Arifin Ahmad. Sampel yang digunakan adalah 97 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*, khususnya *simple random sampling*. Variabel penelitian terdiri dari empat elemen citra merek yang diuji pengaruhnya terhadap keputusan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan (contact personnel) dan pelayanan yang diberikan (service offering) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien, dengan p-value masing-masing 0,027 dan 0,010. Sementara itu, variabel identitas rumah sakit (corporate identity) dan lingkungan fisik (physical environment) tidak menunjukkan pengaruh signifikan, dengan p-value 0,059 dan 0,90. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara karyawan dan pelayanan yang diberikan terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap, sedangkan identitas rumah sakit dan lingkungan fisik tidak berpengaruh. Diharapkan pemasangan banner prosedur alur pendaftaran dapat membantu pasien memahami setiap tahapan pendaftaran, sehingga meningkatkan pengalaman mereka di rumah sakit.

**Kata kunci** : *brand image*, keputusan pasien, rawat inap

### ABSTRACT

*The background to this research shows that brand image is very important in assessing health services, because it can influence patient perceptions and decisions. A decrease in the number of patient visits is an indicator that the service received does not meet expectations, which can have a negative impact on the hospital's reputation. The population in this study was 2,884 general inpatients at Arifin Ahmad Hospital. The sample used was 97 patients. The sampling technique in this research uses probability sampling, especially simple random sampling. The research variables consisted of four brand image elements which were tested for their influence on patient decisions. The research results show that employees (contact personnel) and the services provided (service offering) have a significant influence on patient decisions, with p-values of 0.027 and 0.010 respectively. Meanwhile, the variables of hospital identity (corporate identity) and physical environment (physical environment) did not show a significant influence, with p-values of 0.059 and 0.90. The conclusion of this research is that there is an influence between employees and the services provided on patient decisions in choosing inpatient services, while the identity of the hospital and the physical environment have no influence. It is hoped that the installation of registration flow procedure banners can help patients understand each stage of registration, thereby improving their experience at the hospital.*

**Keywords** : *brand image*, patient decision, inpatient

### PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, rumah sakit bukan hanya mengembangkan misi sosial. Aspek bisnis dalam pengelolaan rumah sakit sudah menjadi konsekuensi wajar dari dunia modern.

Karena itu, rumah sakit tidak perlu mengesampingkan upaya promosi tambahan. Perusahaan atau organisasi bisnis dalam industri rumah sakit yang dapat memberikan pelayanan yang memiliki daya saing tinggi akan memiliki kemampuan untuk mendominasi pasar. Selain itu, rumah sakit juga harus beradaptasi dengan teknologi terkini dan kebutuhan pasien yang terus berubah, sehingga mampu menghadirkan inovasi dalam layanan yang diberikan. Dengan demikian, strategi pemasaran yang efektif dan pelayanan yang berkualitas tidak hanya akan meningkatkan citra rumah sakit, tetapi juga menarik lebih banyak pasien dan meningkatkan kepuasan mereka (Ashar, 2016).

Salah satu perusahaan atau organisasi dalam bidang kesehatan adalah instalasi kesehatan yang berupaya untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri (Suci Rahmadani et al., 2022). Karakteristik tersebut berupa menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Selain itu, rumah sakit juga berperan dalam pendidikan dan penelitian kesehatan, sehingga dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas tenaga medis. Dengan berbagai layanan yang ditawarkan, rumah sakit diharapkan dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara komprehensif dan berkelanjutan (Peraturan Pemerintah, 2021).

Persaingan antara rumah sakit juga terjadi di Pekanbaru. Dari data tahun 2021, jumlah rumah sakit hingga saat ini mencapai 31 unit, dengan rincian 26 unit rumah sakit umum dan 5 unit rumah sakit khusus. Data tersebut menunjukkan bahwa adanya persaingan yang signifikan antara rumah sakit akibat banyaknya pilihan bagi konsumen. Dalam kondisi ini, rumah sakit perlu meningkatkan kualitas layanan dan inovasi untuk menarik pasien. Selain itu, strategi pemasaran yang efektif akan menjadi kunci untuk membedakan diri dari kompetitor dan memenuhi harapan pasien, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar di tengah persaingan yang ketat (Dianti, 2017).

Banyaknya rumah sakit yang ada di Pekanbaru menyebabkan persaingan yang cukup ketat dan menjadikan tantangan bagi pengelola rumah sakit. Hal ini berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan terutama pasien umum, pasien pembayaran umum adalah pasien yang berobat dengan melakukan pembayaran mandiri dari seluruh biaya pengobatan dan perawatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Ratnaningtyas et al., 2023). Dalam pasien umum bebas dalam memilih layanan yang akan digunakan, berbeda dengan pasien BPJS adanya rujukan dari lembaga kesehatan yang ditunjuk BPJS Kesehatan juga terbatas dan tidak fleksibel. Meskipun mereka (rumah sakit) sama-sama bekerja sama dengan BPJS, peserta BPJS hanya dapat memilih satu fasilitas kesehatan untuk rujukan dan tidak dapat ke fasilitas kesehatan lain (Pertiwi, 2017).

Peningkatan fasilitas kesehatan menjadi prioritas utama pemerintah untuk memastikan layanan medis tinggi dan merata di seluruh negeri, disisi lain persaingan antara rumah sakit swasta dan pemerintah mendorong inovasi dan peningkatan standar pelayanan demi kepuasan pasien. Dalam persaingan yang ketat, merek bisa menjadi segalanya untuk menarik perhatian dan membuat orang menggunakan jasa. Penggunaan jasa mengutamakan merek ketika mereka membeli barang atau jasa konsumen secara rasional percaya bahwa merek tertentu dapat memberikan jaminan kualitas, yang merupakan dasar dari banyak pertimbangan tersebut. Secara emosional, merek dapat dianggap mampu mempertahankan atau meningkatkan citra dan gengsi penggunaanya (Rusmin, 2017).

Sikap dan tindakan yang ada pada konsumen (pasien) dalam memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkan untuk dirinya dipengaruhi oleh citra merek. Citra merek (*brand image*) merupakan seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap merek. terdapat lima dimensi untuk mengukur *brand image* melalui *corporate image* (citra perusahaan) yaitu : *corporate identity* (identitas perusahaan), *physical environment*

(lingkungan fisik), *contact personelle* (karyawan), dan *service offering* (pelayanan yang diberikan) (Karmita, 2021).

Identitas rumah sakit dengan reputasinya, kenyamanan fasilitas, profesionalisme staf, dan kualitas pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Konsumen yang puas dengan produk akan lebih senang untuk membeli dan menggunakan produk tersebut, serta akan lebih gampang untuk merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Konsumen yang tidak puas akan suatu produk cenderung lebih sulit untuk membeli dan menggunakan produk tersebut, serta akan lebih sulit untuk merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain (Pristiyono, 2023). Berdasarkan penelitian oleh (Rusmin et al., 2017) dengan judul “Analisis Hubungan Antara *Brand Image* (Citra Merek) dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Makassar” menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan yang signifikan antara identitas perusahaan, lingkungan fisik, karyawan, pelayanan yang diberikan dengan pemanfaatan layanan rawat inap di rumah sakit swasta kota Makassar (Rusmin et al., 2017).

Selain itu berdasarkan penelitian oleh Nurliyah (2022) dengan judul “ Hubungan Citra Merek (*Brand Image*) dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang” menunjukkan hasil bahwa tidak terdapat hubungan signifikan *corporet identity* terhadap Keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan pada unit rawat inap, dan adanya hubungan signifikan *physical, environment, contact personnel, service offering* dengan Keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan pada unit rawat inap rumah sakit Anugrah Pangkajene (Nurliyah, 2022).

Berdasarkan hasil survei awal yang peneliti lakukan ke RSUD Arifin Ahmad dengan telaah dokumen, didapatkan hasil bahwa terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien umum rawat inap yang signifikan, diketahui bahwa kunjungan pasien dari tahun 2021 dengan jumlah 874, tahun 2022 dengan jumlah 1.103, dan tahun 2023 dengan jumlah 907. Dari angka-angka tersebut menunjukkan bahwa jumlah pasien yang tadinya meningkat dari 874 menjadi 1.103 terjadi peningkatan sebesar 229 pasien, akan tetapi terjadinya penurunan pada tahun 2023 yaitu sejumlah 907 penurunan jumlah pasien sebesar 196 pasien. Namun data tersebut harus mendapat perhatian bagi RSUD Arifin Ahmad yang merupakan rumah sakit tipe A dimana fasilitas mereka sudah mencukupi dari standar pelayanan (Azlin, 2018).

Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di industri kesehatan, rumah sakit perlu lebih dari sekadar memenuhi standar pelayanan dasar. Inovasi dalam layanan, seperti telemedicine dan sistem manajemen rumah sakit berbasis teknologi, dapat meningkatkan pengalaman pasien (Hidayati & Farida, 2021). Hal ini juga berkontribusi terhadap akses yang lebih baik ke layanan kesehatan, membuat pasien merasa lebih dihargai. Selain itu, rumah sakit yang membangun brand awareness yang kuat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat (Kurniawan, 2020). Kepercayaan ini, pada gilirannya, akan mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan.

Keberadaan program loyalitas dan promosi juga menjadi strategi penting untuk menarik dan mempertahankan pasien. Program-program ini dapat meningkatkan kunjungan serta menciptakan hubungan jangka panjang dengan pasien (Sudaryanto & Alamsyah, 2020). Hubungan yang baik dengan pasien berdampak positif pada citra merek rumah sakit. Selain itu, pengalaman pasien sangat dipengaruhi oleh interaksi dengan tenaga medis. Kualitas interaksi ini menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien (Rachmawati, 2023).

Citra merek yang positif, ditunjang oleh ulasan dan rekomendasi dari pasien sebelumnya, berperan penting dalam membentuk persepsi konsumen (Sari & Rahman, 2021). Rumah sakit perlu secara aktif mengelola dan mempromosikan citra merek mereka agar lebih dikenal di masyarakat. Praktik *corporate social responsibility* (CSR) dapat memperkuat citra positif

rumah sakit. CSR yang baik tidak hanya meningkatkan loyalitas pasien, tetapi juga menarik perhatian masyarakat luas (Anwar, 2022).

Menyikapi kebutuhan pasien yang semakin beragam, pendekatan personalisasi dalam pelayanan kesehatan menjadi semakin penting. Layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu pasien dapat meningkatkan kepuasan mereka (Fitriani, 2020). Personalization dalam layanan kesehatan menciptakan pengalaman yang lebih relevan dan bermakna bagi pasien. Rumah sakit yang berfokus pada keberlanjutan dan kesejahteraan masyarakat memiliki reputasi yang lebih baik (Yudhi & Melani, 2021). Reputasi ini berfungsi untuk menarik lebih banyak pasien dan membangun hubungan yang kuat dengan komunitas.

Dengan mengintegrasikan berbagai aspek seperti inovasi, pengalaman pasien, CSR, dan personalisasi, rumah sakit dapat menciptakan nilai tambah yang signifikan. Upaya-upaya ini tidak hanya membantu rumah sakit untuk bersaing, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Rusmin et al., 2017). Pemahaman terhadap tren dan preferensi pasien sangat penting dalam strategi pemasaran (Azhar, 2023). Rumah sakit di Pekanbaru perlu mengambil langkah proaktif dalam merespons kebutuhan ini. Dengan demikian, mereka dapat menarik lebih banyak pasien dan mempertahankan pangsa pasar di tengah persaingan yang ketat. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh *brand image* (citra merek) terhadap pasien dengan pembayaran umum dalam memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan desain analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara dua variabel independen dan satu variabel dependen. Tempat penelitian pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad. Waktu penelitian dilaksanakan tanggal 13 Juni- 13 Juli 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah 2.884 pasien umum rawat inap di RSUD Arifin Ahmad. Sampel yang digunakan adalah 97 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*, khususnya *simple random sampling*, yang memberikan peluang yang sama bagi setiap pasien umum rawat inap di RSUD Arifin Ahmad untuk dipilih sebagai sampel. Terdapat 2 sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertutup yang disebarkan kepada responden, sementara data sekunder dikumpulkan dari sumber buku, dokumentasi, dan instansi kesehatan di RSUD Arifin Ahmad. Pengambilan data dilakukan melalui dokumentasi yang mencakup catatan internal RSUD Arifin Ahmad, dan kuesioner yang terdiri dari 21 pertanyaan terkait variabel *brand image* (16 pertanyaan) dan keputusan pasien dalam memilih layanan (5 pertanyaan).

Pengelolaan data dilakukan melalui pencatatan, penghimpuan, dan pengelompokan hasil kuesioner dari responden, serta pemberian bobot menggunakan skala Likert dengan 5 pilihan tingkat kesetujuan. Analisis data meliputi uji normalitas untuk menentukan distribusi data. Uji hipotesis dengan regresi linier berganda untuk mengukur hubungan variabel. Uji koefisien determinasi untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji T dan uji F untuk menguji pengaruh variabel secara parsial dan simultan. Penelitian ini mengedepankan etika dengan menghormati hak-hak informan, termasuk hak untuk berpartisipasi dan menjaga kerahasiaan data. Selain itu, penelitian ini memastikan manfaat bagi informan, bebas dari bahaya, dan memperlakukan semua informan secara adil tanpa diskriminasi.

## HASIL

Data yang digunakan adalah data kuantitatif, berdasarkan responden dalam penelitian ini pasien atau keluarga pasien di instalasi rawat inap di RSUD Arifin Ahmad, yang ikut serta dalam pengisian kuisioner sebanyak 97 orang. Adapun tabel karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

### Data Responden

**Tabel 1.      Tabel Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	44	45,4%
2.	Perempuan	53	54,6%
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan jenis kelamin dari 97 sampel yang diteliti adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 44 pasien (45,4%), dan yang tertinggi adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 53 pasien (54,6%).

**Tabel 2.      Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	19	19,6%
2.	SMP	17	17,5%
3.	SMA	47	48,5%
4.	DIII	1	1,0%
5.	S1	13	13,4%
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi menurut tingkat pendidikan dari 97 sampel yang diteliti adalah responden yang tamat SMA sebanyak 47 pasien (48,5%) dan yang paling sedikit adalah responden yang DIII yaitu sebanyak 1 pasien (1%).

**Tabel 3.      Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Buruh	8	8,2%
2.	IRT	36	37,1%
3.	Petani	3	3,1%
4.	PNS	1	1,0%
5.	Serabutan	1	1,0%
6.	Wiraswasta	42	42,0%
7.	Wirausaha	6	6,0%
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Tabel 3 menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan jenis pekerjaan dari 97 sampel yang diteliti adalah wiraswasta sebanyak 42 responden (42%) dan yang terendah yaitu PNS dan serabutan yaitu masing-masing sebanyak 1 responden (1%).

### Uji Normalitas

Pengujian normalitas ini digunakan untuk dilakukan untuk melihat data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi yang secara normal dan tidak normal. Uji normalitas data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan bentuk uji *Kolmogrov-Smirnov Tes*. Hal ini dapat dikatakan dalam terdistribusi normal apabila nilai signifikansi dari hasil pengujian Kolmogrov-Sirnov Tes > 0,05 (5%). Adapun hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.



**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
<b>N</b>		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,57881437
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,032
	Negative	-,055
Test Statistic		,050
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan dari hasil pengujian pada tabel, menunjukkan bahwa dalam penelitian ini uji normalitas yang menggunakan Kolmogorov-Smirnov Tes dengan melihat nilai signifikansi *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,200 > 0,05$  atau lebih dari 0,05. Hal ini berarti data yang diperoleh dalam penelitian ini normal.

### Uji Hipotesis

Pada uji statistic yang digunakan oleh peneliti untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan menggunakan model regresi linier sederhana. Adapun alasan peneliti menggunakan uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini ialah untuk melihat variabel mana yang berpengaruh secara signifikan/dominan diantara 4 variabel independent dan mana yang tidak signifikan terhadap variabel dependen. Berikut disajikan hasil dari analisis regresi linier sederhana pada tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,132	2,707		2,266	,026
	Identitas Rumah Sakit	,311	,162	,228	1,913	,059
	Lingkungan Fisik	-,239	,139	-,147	-1,715	,090
	Karyawan	,452	,201	,273	2,246	,027
	Pelayanan yang Diberikan	,287	,110	,243	2,620	,010
a. Dependent Variable: Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Rawat Inap						

Adapun uji regresi linear berganda dapat dilihat pada rumus berikut.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 6,231 + 0,311 X_1 - 0,239 X_2 + 0,452 X_3 + 0,287 X_4 + e$$

Maka dapat disimpulkan pada penelitian ini nilai konstantanya tetap 6,132 yang menunjukkan pada tanda positif dengan artian menunjukkan pengaruh antara variabel yang meliputi identitas pasien, lingkungan fisik, karyawan, pelayanan yang diberikan. Nilai untuk variabel  $X_1$  (identitas rumah sakit) yaitu sebesar 0,311. Nilai menunjukkan pengaruh positif antara variabel identitas rumah sakit dengan keputusan pasien. Keputusan pasien akan meningkat sebesar 0,311 jika identitas rumah sakit meningkat 1%, dengan asumsi variabel

independen lainnya dianggap konstan. Nilai untuk variabel X2 (lingkungan fisik) yaitu sebesar -0,239. Nilai menunjukkan pengaruh negatif antara variabel lingkungan fisik dengan keputusan pasien. Jika lingkungan fisik mengalami kenaikan 1% maka keputusan pasien akan turun sebesar -0,239 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Nilai untuk variabel X3 (karyawan) yaitu sebesar 0,452. Nilai menunjukkan pengaruh positif antara variabel karyawan dengan keputusan pasien. Keputusan pasien akan meningkat sebesar 0,452 jika karyawan menerima kenaikan 1%. dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Nilai untuk variabel X4 (pelayanan yang diberikan) yaitu sebesar 0,287. Nilai menunjukkan pengaruh positif antara variabel pelayanan yang diberikan dengan keputusan pasien. Jika pelayanan yang diberikan mengalami kenaikan 1% maka keputusan pasien akan naik sebesar 0,287 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

Adapun hasil dari pengujian koefisien determinasi pada data penelitian ini dapat dilihat pada 6.

**Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,593 <sup>a</sup>	,352	,324		1,63835

a. Predictors: (Constant), Pelayanan yang Diberikan, Lingkungan Fisik, Karyawan, Identitas Rumah Sakit

b. Dependent Variable: Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Rawat Inap

Berdasarkan tabel 6 terkait output dari olahan SPSS menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,324 (32,4%,). Ini menunjukkan bahwa variabel independen pada penelitian ini memiliki pengaruh pada Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Rawat Inap sebesar 32,4% dan sedangkan sisanya 67,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan didalam model regresi yang tidak diketahui/masuk pada analisis regresi penelitian ini.

Adapun hasil pengujian uji t menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7. Uji T(Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,132	2,707		2,266	,026
	Identitas Rumah Sakit	,311	,162	,228	1,913	,059
	Lingkungan Fisik	-,239	,139	-,147	-1,715	,090
	Karyawan	,452	,201	,273	2,246	,027
	Pelayanan yang Diberikan	,287	,110	,243	2,620	,010
a. Dependent Variable: Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Rawat Inap						

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui berdasarkan output dari hasil pengelolaan data SPSS menunjukkan bahwa X1 (identitas rumah sakit) yaitu 0,059 > 0,05 maka terima H<sub>0</sub> dan tolak H<sub>a</sub> yang mana artinya adalah “identitas rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achad Provinsi Riau. Pada variabel X2 (lingkungan fisik) yaitu 0,090 > 0,05 maka terima H<sub>0</sub> dan tolak H<sub>a</sub> yang mana artinya adalah “lingkungan fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achad Provinsi Riau. Pada variabel X3 (karyawan) yaitu 0,027 < 0,05 maka tolak H<sub>0</sub> dan terima H<sub>a</sub> yang mana artinya adalah

“karyawan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achad Provinsi Riau. Pada variabel X4 (pelayanan yang diberikan) yaitu  $0,010 < 0,05$  maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$  yang mana artinya adalah “pelayanan yang diberikan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achad Provinsi Riau. Berdasarkan hasil diatas, uji regresi linier berganda berdasarkan nilai signifikan.

Uji F adalah uji kelayakan model yang bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap dependen. Adapun hasil uji F dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8. Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	134,063	4	33,516	12,486	,000 <sup>b</sup>
	Residual	246,947	92	2,684		
	Total	381,010	96			
a. Dependent Variable: Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Rawat Inap						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan yang Diberikan, Lingkungan Fisik, Karyawan, Identitas Rumah Sakit						

Berdasarkan hasil Output pada hasil pengelolaan data SPSS menunjukkan bahwa nilai sig yaitu 0,000 yang mana menunjukkan bahwa  $0,000 < ,005$  maka kesimpulan yaitu “terdapat pengaruh signifikan antara brand image (identitas rumah sakit, lingkungan fisik, karyawan, pelayanan yang diberikan) terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad”.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Identitas Rumah Sakit terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Rawat Inap

Berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara identitas rumah sakit dengan pernyataan “menurut saya nama merek rumah sakit umum daerah arifin achmad ini mudah diucapkan dan mudah diingat” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 9 orang (9,3%), yang memilih setuju 70 orang (72,2%), yang memilih netral 9 orang (9,3%), yang memilih tidak setuju 9 orang (9,3%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%). Kemudian berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara identitas rumah sakit dengan pernyataan “saya merasa bangga pada saat menggunakan jasa layanan rumah sakit umum daerah arifin achmad ini” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 1 orang (1,0%), yang memilih setuju 52 orang (53,6%), yang memilih netral 40 orang (41,2%), yang memilih tidak setuju 4 orang (4,1%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%).

Kemudian berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara identitas rumah sakit dengan pernyataan “pembiayaan pengobatan di RSUD Arifin Achmad ini relatif terjangkau” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 3 orang (9,3%), yang memilih setuju 53 orang (54,6%), yang memilih netral 36 orang (37,1%), yang memilih tidak setuju 5 orang (5,2%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%). Kemudian berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka



didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara identitas rumah sakit dengan pernyataan “menurut saya tarif pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Arifin Achmad ini sudah sesuai dengan relatif yang diberikan” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 1 orang (1,0%), yang memilih setuju 43 orang (44,3%), yang memilih netral 43 orang (47,4%), yang memilih tidak setuju 7 orang (7,3%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%).

Identitas rumah sakit merupakan suatu penilaian terhadap identitas brand dan harga suatu perusahaan atau rumah sakit. bahwa identitas dan harga memiliki perbedaan pada setiap rumah sakit begitu pula dengan penilaian responden pada rumah sakit, berdasarkan hasil uji t didapatkan nilai  $0,059 > 0,05$  dimana variabel identitas rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurliyah tahun 2022 “Hubungan Citra Merek (*Brand Image*) Dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2022” yang di hasilkan bahwa adanya nama merek yang mudah diingat akan membantu konsumen membuat keputusan pembelian, dan sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maqrifah tahun 2018 terkait “Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan Dan Rawat Inap RSIA Siti Khodijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2017” yang di hasilkan bahwa adanya merasa puas adalah rata-rata tingkat pendidikan SMA dan merupakan pasien dengan kunjungan kedua/pasien ulang dalam menggunakan pelayanan di instalasi rawat jalan dan rawat inap RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar.

Dengan memperkuat nama merek, perlu meningkatkan kesadaran merek di benak konsumen tentang merek yang dikeluarkan oleh perusahaan maka pasien memilih layanan pada unit rawat inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene. Menunjukam bahwa identitas rumah sakit merupakan suatu penilaian terhadap identitas brand dan harga suatu perusahaan atau rumah sakit. Dengan adanya nama merek yang mudah diingat, tarif pelayanan yang terjangkau dan tarif sesuai dengan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit, dan pasien bangga dalam menggunakan jasa layanan yang ada di rumah sakit, maka RSUD Arifin Achmad ini menjadi pilihan bagi masyarakat untuk menggunakan layanan rawat inap.

### **Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Rawat Inap**

Berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa terdapat tidak adanya pengaruh yang signifikan antara lingkungan fisik dengan pernyataan “gedung/bangunan yang dimiliki RSUD Arifin Achmad ini sudah cukup layak” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 1 orang (1,0%), yang memilih setuju 66 orang (68,0%), yang memilih netral 28 orang (28,9%), yang memilih tidak setuju 2 orang (2,0%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%). Kemudian berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa terdapat tidak adanya pengaruh yang signifikan antara lingkungan fisik dengan pernyataan “peralatan yang dimiliki RSUD ini baik peralatan diagnostik dan non diagnostik (kursi, meja, dll) sudah cukup memadai untuk melayani anda ” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 0 orang (0%), yang memilih setuju 82 orang (84,5%), yang memilih netral 15 orang (15,5%), yang memilih tidak setuju 0 orang (0%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%).

Kemudian berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara lingkungan fisik dengan pernyataan “ruangan instalasi rawat inap ini sangat nyaman/bersih” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 1 orang (1,0%), yang

memilih setuju 32 orang (33,0%), yang memilih netral 45 orang (46,4%), yang memilih tidak setuju 19 orang (19,6%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%). Kemudian berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa terdapat tidak adanya pengaruh yang signifikan antara lingkungan fisik dengan pernyataan “fasilitas pendukung (bank, kanti, musholla) yang dimiliki RSUD Arifin Achmad sudah memadai” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 4 orang (4,1%), yang memilih setuju 83 orang (85,6%), yang memilih netral 10 orang (10,3%), yang memilih tidak setuju 0 orang (0%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%).

Berdasarkan hasil uji t didapatkan nilai  $0,090 > 0,05$  dimana variable lingkungan fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Angraini & Zulfa, 2021) terkait Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan Dan Rawat Inap RSIA Siti Khodijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2017” yang di hasilkan bahwa pelengkap dari suatu jasa yang terdiri dari kelayakan gedung rumah sakit, ketersediaan peralatan, ketersediaan sarana parkir, kenyamanan rumah sakit, keamanan rumah sakit, daya tarik eksterior dan interior gedung, kestrategisan lokasi dan keteraturan tata letak ruangan pada instalasi rawat jalan dan rawat inap RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar, dan sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rusmin et al., 2017) terkait “Analisis Hubungan Antara *Brand Image* (Citra Merek) Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Makassar” yang di hasilkan bahwa adanya Ketersediaan fasilitas menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong dan memotivasi masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan atau upaya pengobatan pada instalasi rawat inap di RS Ibnu Sina Tahun 2016. Lingkungan fisik merupakan atribut wujud yang dapat dilihat oleh konsumen atau pengguna jasa. Dengan adanya bangunan yang layak, peralatan medis dan non medis memadai yang memadai, ruangan yang nyaman dan bersih, dan fasilitas pendukung yang cukup memadai menjadikan konsumen (pasien) memutuskan untuk memilih menggunakan pelayanan yang ada di rumah sakit ini.

### **Pengaruh Karyawan terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Rawat Inap**

Berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara karyawan dengan pernyataan “dokter, perawat, dan tenaga non medis mengenakan pakaian/seragam dengan baik, bersih dan rapi” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 7 orang (7,2%), yang memilih setuju 82 orang (84,5%), yang memilih netral 6 orang (6,2%), yang memilih tidak setuju 2 orang (2,1%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%). Kemudian berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara karyawan dengan pernyataan “seluruh karyawan RSUD merupakan karyawan yang profesional” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 12 orang (9,3%), yang memilih setuju 76 orang (78,4%), yang memilih netral 6 orang (6,2%), yang memilih tidak setuju 3 orang (3,1%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%).

Kemudian berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa pengaruh yang signifikan antara karyawan dengan pernyataan “petugas seperti perawat dan administrasi cepat tanggap saat pasien/keluarga pasien membutuhkan bantuan” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 1 (1%), yang memilih setuju 51 orang (52,6%), yang memilih netral 38 orang (39,2%). Yang memilih tidak setuju 7 (7,2%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%). Kemudian berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa pengaruh yang signifikan antara karyawan dengan pernyataan “dokter

memberikan penjelasan/pengetahuan kepada Anda tentang penyakit serta perkembangannya” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 4 (4%), yang memilih setuju sebanyak 46 orang (447,4%), yang memilih setuju 40 orang (41,2%), yang memilih netral 7 orang (7,2%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%).

Berdasarkan hasil uji t didapatkan nilai  $0,027 < 0,05$  dimana variable karyawan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achad Provinsi Riau. sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nurliyah, 2022) “Hubungan Citra Merek (Brand Image) Dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2022” yang di hasilkan bahwa adanya penilaian pelanggan terhadap kinerja karyawan dengan penampilan yang baik dan bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya di unit rawat inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene, dan sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Windarti, 2022) “Hubungan Brand Image Dengan Keputusan Penggunaan Layanan Di Instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Makassar” yang di hasilkan bahwa adanya mengatakan baik dengan alasan yaitu pernyataan dokter, perawat dan tenaga non medis yang ikut serta dalam penyampaian jasa dan berinteraksi langsung dengan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Makassar. Dengan adanya dokter teliti saat mengutarakan keluhan, petugas rumah sakit melayani pasien dengan ramah dan dokter memberikan penjelasan/pengetahuan tentang penyakit membuat pasien nyaman dan memutuskan untuk memilih menggunakan pelayanan yang ada di RSUD Arifin Achmad.

### **Pengaruh Pelayanan yang Diberikan terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Rawat Inap**

Berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara karyawan dengan pernyataan “dokter selalu ada di tempat setiap kali anda membutuhkan ” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 0 orang (0%), yang memilih setuju 46 orang (47,4%), yang memilih netral 33 orang (34,0%), yang memilih tidak setuju 18 orang (18,6%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%). Kemudian berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara karyawan dengan pernyataan “prosedur pendaftaran di bagian administrasi mudah dan tidak berbelit ” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 0 orang (0%), yang memilih setuju 28 orang (28,9%), yang memilih netral 17 orang (17,5%), yang memilih tidak setuju 52 orang (53,6%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%).

Kemudian berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara karyawan dengan pernyataan “Anda tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan obat di apotek” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 0 orang (0%), yang memilih setuju 73 orang (75,3%), yang memilih netral 22 orang (22,7%), yang memilih tidak setuju 2 orang (2,1%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%). Kemudian berdasarkan penelitian dan hasil olahan data yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara karyawan dengan pernyataan “pelayanan yang diberikan sama pada semua pasien tanpa membedakan” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat setuju sebanyak 8 orang (8,2%), yang memilih setuju 76 orang (78,4%), yang memilih netral 13 orang (13,4%), yang memilih tidak setuju 0 orang (0%), dan yang sangat tidak setuju 0 orang (0%).

Berdasarkan hasil uji t didapatkan nilai  $0,010 < 0,05$  dimana variabel pelayanan yang diberikan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achad Provinsi Riau. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lia

et al., 2022) terkait dengan “Hubungan Brand Image dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene” dapat disimpulkan adanya hubungan signifikan antara pelayanan yang diberikan terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene. Selain itu, penelitian terkait (Rusmin et al., 2017) terkait “Analisis Hubungan Antara Brand Image Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Makassar tahun 2022” yang di hasilkan bahwa Meskipun fasilitas fisik dapat diterima oleh pasien, jika prosedur pelayanan berbelit-belit, kurang tanggap, kurang cepat, maka akan mengurangi tingkat kepuasan pasien. Pada gilirannya tidak akan memanfaatkan pelayanan kesehatan layanan rawat inap di RS Swasta Kota Makassar.

Pelayanan yang diberikan berdasar variasi layanan yang diberikan, ketepatan waktu, kecepatan tenaga medis dan non medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dan sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Karmita et al., 2021) terkait “Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan Dan Rawat Inap RSIA Siti Khodijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2017” yang di hasilkan bahwa adanya pasien yang mendapatkan obat dengan cepat dan waktu tunggu di apotik yang tidak lama pada instalasi rawat jalan dan rawat inap RSIA Siti Khodijah 1 Muhammadiyah Makassar. Dengan adanya pemberian pelayanan yang adil, dokter selalu ada di tempat setiap kali pasien membutuhkan, tidak perlu menunggu lama dalam mendapatkan obat, maka mengacu pada keputusan pasien untuk memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad, akan tetapi dengan prosedur alur yang kurang dipahami dan lamanya dalam prosedur administrasi hal ini berpengaruh terhadap kurangnya kepuasan pasien dalam pelayanan yang didapatkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Identitas Rumah Sakit (*Corporate Identity*) terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Dalam *Corporate Identity* bahwa dengan adanya nama merek yang mudah diingat, tarif pelayanan yang terjangkau dan tarif sesuai dengan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit, dan pasien bangga dalam menggunakan jasa layanan yang ada di rumah sakit, maka RSUD Arifin Achmad ini menjadi pilihan bagi masyarakat untuk menggunakan layanan rawat inap. Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara lingkungan fisik (*Physical Environment*) terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Dalam *Physical Environment* bahwa dengan adanya bangunan yang layak, peralatan medis dan non medis memadai yang memadai, ruangan yang nyaman dan bersih, dan fasilitas pendukung yang cukup memadai menjadikan konsumen (pasien) memutuskan untuk memilih menggunakan pelayanan yang ada di rumah sakit ini. Adanya pengaruh signifikan antara karyawan (*Contact Personnel*) dengan keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Dalam *Contact Personnel* bahwa dengan adanya petugas yang berpakaian rapi, bersikap profesional, dokter memberikan penjelasan terkait penyakit dan perkembangannya membuat pasien nyaman dan memutuskan untuk memilih menggunakan pelayanan yang ada di RSUD Arifin Achmad. Adanya pengaruh signifikan antara pelayanan yang diberikan (*Service Offering*) dengan keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Dalam *Service Offering* bahwa dengan adanya pemberian pelayanan yang adil, dokter selalu ada di tempat setiap kali pasien membutuhkan, tidak perlu menunggu lama dalam mendapatkan obat, maka mengacu pada keputusan pasien untuk memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad, akan tetapi dengan prosedur alur yang kurang dipahami dan lamanya



dalam prosedur administrasi hal ini berpengaruh terhadap kurangnya kepuasan pasien dalam pelayanan yang didapatkan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada beberapa pihak yang mendukung dan membantu dalam penelitian ini yaitu 1) Universitas Awal Bros yang sudah memberikan ruang untuk melaksanakan penelitian, 2) RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian serta pihak-pihak yang sudah turut membantu dalam pelaksanaan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angraini, D., & Zulfa, Z. (2021). Analisis Pengaruh Brand image Terhadap Minat Ulang Pasien Rawat Inap dengan Word Of Mouth (WOM) sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Swasta di Kota Padang). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(04), 277–286.
- Anwar, F. (2022). Corporate Social Responsibility dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit. *Jurnal Etika Kesehatan*, 5(4), 200–207.
- Arlinandari Ashar. (2016). *Analisis Hubungan Antara Brand Image (Citra Merek)(skrpsi)*. In Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar.
- Azhar, T. (2023). Strategi Pemasaran dalam Industri Kesehatan di Era Persaingan. *Jurnal Bisnis Dan Kesehatan*, 7(1), 99–107.
- Azlin, N. (2018). *Analisis Efektifitas Pelayanan Administrasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau (Studi Kasus Ruang Rawat Inap Kelas III)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Dianti, Y. (2017). Provil Kesehatan Provinsi Riau. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Fitriani, S. (2020). Personalisasi Layanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 9(2), 150-158.
- Hidayati, R., & Farida, N. (2021). Inovasi Layanan Kesehatan: Implementasi Telemedicine di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 123–130.
- Karmita, Arman, & Alwi, K. M. (2021). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan di RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021. *Journal of Muslim Community Health*, 2(2), 40–57.
- Kurniawan, A. (2020). Brand Awareness dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 8(1), 45–56.
- Lia, N., Rahmadani, S., & Rosmanely, S. (2022). Hubungan Brand Image dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene. *Kampurui Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 96–104.
- Nurliyah, N. (2022). *Hubungan Citra Merek (Brand Image) Dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2022= Brand Image And The Patient's Decision To Choose Health Services In The Inte*. Universitas Hasanuddin.
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan*. 086146.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. In *Jurnal Manajemen Dayasaing* (Vol. 18, Issue 2). <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Pristiyono. (2023). Analisis Faktor Perilaku Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen melalui



- Komunikasi Pemasaran. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1300–1314.
- Rachmawati, I. (2023). Pengalaman Pasien dalam Pelayanan Kesehatan: Peran Tenaga Medis. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 12(1), 75–78.
- Ratnaningtyas, T. O., Listiana, I., Purnama, A., Puji, L. K. R., & Afifah, N. H. (2023). Analisis Persepsi tentang Komunikasi Pemasaran dan Brand Image dengan Keputusan Pemanfaatan Kembali pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan. *Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 7(2), 153–166.
- Rusmin, M., Bujawati, E., Nildawati, & Ashar, A. (2017). Analisis Hubungan Antara Brand Image (Citra Merek) Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Makassar. *Al-Sihah Public Health Science Journal*, 9(2), 174–186.
- Sari, L., & Rahman, M. (2021). Citra Merek dan Keputusan Pasien dalam Memilih Layanan Kesehatan. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 14(1), 112–120.
- Suci Rahmadani, S. K. M., St Rosmanely, S. K. M., KM, M., & Nurliyah, S. K. M. (2022). *Citra merek (brand image) dan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan*. Feniks Muda Sejahtera.
- Sudaryanto, D., & Alamsyah, R. (2020). Pengaruh Program Loyalitas terhadap Kunjungan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 10(3), 234–240.
- Windarti, S. (2022). Hubungan Brand Image dengan Keputusan Penggunaan Layanan Di Instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Makassar. *INFOKES (Informasi Kesehatan)*, 6(2), 34–39.
- Yudhi, P., & Melani, R. (2021). Keberlanjutan dan Kesejahteraan Masyarakat dalam Citra Rumah Sakit. *Jurnal Sosial Kesehatan*, 11(3), 220–228.