

**ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* (CITRA MEREK)  
TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DENGAN PEMBAYARAN  
UMUM DALAM MEMILIH LAYANAN RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**NAZLA NUR ARIYAH  
20001003**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS AWAL BROS**

**2024**

**ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* (CITRA MEREK)  
TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DENGAN PEMBAYARAN  
UMUM DALAM MEMILIH LAYANAN RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN AHMAD  
PROVINSI RIAU**

**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan**



**Oleh :**

**NAZLA NUR ARIYAH  
20001003**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS AWAL BROS  
2024**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN


Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.

JUDUL : ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* (CITRA MEREK) TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DENGAN PEMBAYARAN UMUM DALAM MEMILIH LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN AHMAD PROVINSI RIAU

PENYUSUN : NAZLA NUR ARIYAH

NIM : 20001003

Pekanbaru, 02 Agustus 2024

1. Penguji I : Anastasya Shinta Yuliana, SKM.,MKM (  )  
NIDN. 1007059401
2. Penguji II : Marian Tonis, SKM.,MKM (  )  
NIDN. 1002119401
3. Penguji III : Abdul Zaky, M.Si (  )  
NIDN. 1012129001

Mengetahui  
Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Awal Bros



( Marian Tonis, SKM., MKM )  
NIDN : 1002119401

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi :

Telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.

JUDUL : ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* (CITRA MEREK) TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DENGAN PEMBAYARAN UMUM DALAM MEMILIH LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN AHMAD PROVINSI RIAU

PENYUSUN : NAZLA NUR ARIYAH

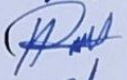
NIM : 20001003

Pekanbaru, 09 Agustus 2024

Penguji I : Anastasya Shinta Yuliana, SKM.,MKM  
NIDN. 1007059401

(  )

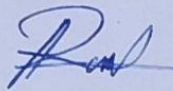
Penguji II : Marian Tonis, SKM.,MKM  
NIDN. 1002119401

(  )

Penguji III : Abdul Zaky, M.Si  
NIDN. 1012129001

(  )

Mengetahui  
Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Awal Bros



( Marian Tonis, SKM, MKM )  
NIDN : 1002119401

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nazla Nur Ariyah  
Judul : Analisis Pengaruh Brand Image (Citra Merek) Terhadap  
Keputusan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih  
Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Dacrah Arifin  
Ahmad Provinsi Riau  
NIM : 20001003

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya/pendapatan yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 31 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan



(Nazla Nur Ariyah)

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AWAL BROS**

**Skripsi, Agustus 2024  
NAZLA NUR ARIYAH**

**Analisis Pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) Terhadap Keputusan Pasien  
Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih Layanan Rawat Inap Di  
Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau**

**xiv + 68 halaman + 12 tabel + 3 gambar + 17 lampiran**

**ABSTRAK**

*Brand image* sangat diperlukan dalam menilai pelayanan karena dapat mempengaruhi persepsi dan keputusan pasien. Salah satu tanda bahwa layanan yang diterima pasien tidak sesuai dengan harapan dan keinginannya adalah penurunan angka kunjungan pasien. Oleh karena itu, di era globalisasi, terutama dalam bidang pelayanan kesehatan, menjadi masalah yang sangat penting bagaimana citra merek memengaruhi keputusan pasien tentang rumah sakit. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh identitas rumah sakit (*corporate identity*), lingkungan fisik (*physical environment*), karyawan (*contact personelle*), pelayanan yang diberikan (*service offering*).

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif dengan desain penelitian analisis regresi linier berganda, dilaksanakan di instalasi rawat inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan jumlah responden 97 pasien yang diambil dengan teknik *probability sampling*.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel citra merek yang mempengaruhi keputusan pasien memilih rawat inap adalah karyawan (*contact personelle*) (p value = 0,027), pelayanan yang diberikan (*service offering*) (p value = 0,010). Sedangkan variabel citra merek yang tidak mempengaruhi identitas rumah sakit (*corporate identity*) (p value = 0,059), lingkungan fisik (*physical environment*) (p value = 0,90).

Kesimpulan penelitian ini terdapat pengaruh antara karyawan (*contact personelle*), pelayanan yang diberikan (*service offering*) terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dan tidak terdapat pengaruh antara identitas rumah sakit (*corporate identity*), lingkungan fisik (*physical environment*) terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Disarankan perlu dipajangnya *banner* prosedur alur pendaftaran di bagian administrasi rawat inap agar pasien memahami setiap alurnya.

**Kata Kunci : Brand Image, Keputusan Pasien, Rawat Inap  
Kepustakaan : 23 (2017-2024)**

**ADMINISTRATION HOSPITAL MANAGEMENT STUDY  
FACULTY OF SCIENCES AWAL BROS UNIVERSITY**

**Skripsi, August 2024  
NAZLA NUR ARIYAH**

***Analysis of the Influence of Brand Image on the Decision of Patients Using  
Public Payments in Choosing Inpatient Services at the Arifin Ahmad Regional  
General Hospital, Riau Province***

**xiv + 68 pages + 12 tables + 3 pictures + 17 appendix**

**ABSTRACT**

*Brand image is indispensable in assessing services because it can influence patient perceptions and decisions. One sign that the services received by patients are not in accordance with their expectations and desires is a decrease in patient visits. Therefore, in the era of globalization, especially in the field of health services, it is a very important issue how brand image influences patient decisions about hospitals. The purpose of this study is to analyze the effect of corporate identity, physical environment), contact personelle, service offering.*

*This research method uses associative quantitative research with multiple linear regression analysis research design, carried out at the inpatient installation of Arifin Achmad Hospital, Riau Province with 97 patient respondents taken with probability sampling technique.*

*The results obtained show that the brand image variables that influence the patient's decision to choose inpatient care are contact personelle ( $p$  value = 0.027), service offering ( $p$  value = 0.010). While brand image variables that do not affect corporate identity ( $p$  value = 0.059), physical environment ( $p$  value = 0.90).*

*The conclusion of this study is that there is an influence between contact personelle, service offering on patient decisions in choosing inpatient services at RSUD Arifin Achamd Riau Province, and there is no influence between corporate identity, physical environment on patient decisions in choosing inpatient services.*

**Keywords : Brand Image, Patient Decisions, Hospitalization**

**Literatur : 23 (2017-2024)**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### **Data Pribadi**

Nama : Nazla Nur Ariyah  
Tempat/Tanggal Lahir : Muara Bahan, 19 Mei 2001  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak ke : 2  
Status : Mahasiswi  
Nama Orang Tua  
Ayah : Tomi Hariyono  
Ibu : Parinah  
Alamat : Jl. Rambutan 01, Muara Bahan., Kec. Singingi  
Hilir, Kab. Kuantan Singingi

### **Latar Belakang Pendidikan**

2007 s/d 2013 : SDN 010 Negeri Muara Bahan (Berijazah)  
2013 s/d 2016 : PONPES Putri Ummu Sulaim (Berijazah)  
2016 s/d 2019 : PONPES Putri Ummu Sulaim (Berijazah)  
2020 s/d 2024 : Universitas Awal Bros

Pekanbaru, 31 Juli 2024

Yang Menyatakan

  
(NAZLA NUR ARIYAH)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran ALLAH Subhanahu Wa Ta 'ala, dengan segala anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* (CITRA MEREK) TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DENGAN PEMBAYARAN UMUM DALAM MEMILIH LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN AHMAD PROVINSI RIAU”**.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros. Meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar penelitian ini sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman penulis sehingga penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan penelitian ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis harapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Tomi Hariyono dan Ibunda Parinah beserta saudara kandung Sugeng dan Cahyati Puspita Sari tercinta selaku orang tua dan keluarga yang telah membesarkan dan memberi semangat serta doa yang tiada henti kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Dr. Enimay, S.Kp.,M.Kes selaku Rektor Universitas Awal Bros
3. Ibu Ns. Rachmawaty M.Noer, M.Kes., M.Kep selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik
4. Ibu Bd. Aminah Aatinaa Adhyatma, S.Si., T., M.Keb selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros
5. Bapak Marian Tonis, SKM., MKM selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros dan Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Abdul Zaky, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan telah sabar dalam mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan banar.
7. Ibu Anastasya Shinta Yuliana SKM., MKM selaku Dewan Penguji yang telah bersedia menyediakan waktunya untuk menguji dan memberikan masukan.
8. Segenap Dosen dan Staff Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
9. drg. Wan Fajriatul Mammunah Sp,KG selaku direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad.
10. Seluruh rekan-rekan dan teman seperjuangan khususnya Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros.

11. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu, terima kasih banyak atas semua bantuannya.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan penulis berharap sekiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 31 Juli 2024

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters and a long horizontal stroke extending to the left.

Nazla Nur Ariyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.6 Penelitian Terkait.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Telaah Pustaka.....	9
2.1.1 Rumah Sakit.....	9
2.1.2 Rawat Inap .....	13
2.1.3 <i>Brand Image</i> ( Citra Merek ) .....	15
2.1.4 Tinjauan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan .....	18
2.1.5 Pasien Pembayaran Umum.....	19
2.1.6 Tinjauan Umum Tentang Keputusan Pasien .....	19
2.2 Kerangka Teori.....	22
2.3 Kerangka Konsep.....	23
2.4 Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25
3.1 Jenis Dan Desain Penelitian .....	25

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.5 Jenis Dan Cara Pengumpulan Data .....	28
3.6 Definisi Operasional.....	29
3.7 Pengelolaan dan Analisis Data .....	32
3.8 Etika Penelitian .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
4.1.2 Hasil.....	42
4.2 Pembahasan.....	51
4.2.1 Pengaruh Identitas Rumah Sakit Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Rawat Inap.....	51
4.2.2 Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Rawat Inap.....	54
4.2.3 Pengaruh Karyawan Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Rawat Inap .....	58
4.2.4 Pengaruh Pelayanan yang Diberikan Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Rawat Inap .....	61
4.3 Keterbatasan penelitian .....	65
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap .....	4
Tabel 1.2 Penelitian Terkait.....	8
Tabel 3.1 Defenisi Oprasional .....	30
Tabel 3.2 Skala Likert .....	32
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis .....	42
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan pendidikan .....	43
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	44
Tabel 4 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji t .....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji F .....	50

## DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CVICU	: <i>Cardio Vaskular Intensive Care Unit</i>
ESWL	: <i>Extracorporeal Shock Wave Litotripti</i>
HCU	: <i>High Care Unit</i>
ICCU	: <i>Instalasi Cardio Care Unit</i>
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
MCU	: <i>Medical Check Up</i>
NICU	: <i>Neonatal Intensive Care Unit</i>
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
PICU	: <i>Pediatric intensive care unit</i>
RS	: Rumah Sakit
RSIA	: Rumah Sakit Ibu Dan Anak
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
THT	: Telinga Hidung Tenggorokan
USG	: <i>Ultrasonografi</i>
Vct	: <i>Voluntary Counseling And Testing</i>
VK	: <i>Verlos Kamer</i>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	22
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.....	41



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Surat Izin Studi Pendahuluan di RSUD Arifin Ahmad Provinsi Riau

Lampiran 2: Surat Balasan Izin Pendahuluan di RSUD Arifin Ahmad

Lampiran 3: Surat Izin Kaji Etik

Lampiran 4: Surat Balasan Izin Kaji Etik

Lampiran 5: Surat Izin Penelitian

Lampiran 6: Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 7: Surat Keterangan Selesai Peneliti

Lampiran 8: Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 9: Kuesioner Penelitian

Lampiran 10: Data kunjungan Pasien di Rawat Inap RSUD Arifin Ahmad

Lampiran 11: Jadwal Penelitian

Lampiran 12: Tabulasi Data

Lampiran 13: Hasil SPSS

Lampiran 14: Banner Alur Pasien Rawat Inap

Lampiran 15: Lembar Konsultasi Pembimbing I

Lampiran 16: Lembar Konsultasi Pembimbing II

Lampiran 17: Dokumentasi Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 dalam hal ini (Ashar,A, 2016).

Salah satu perusahaan atau organisasi dalam bidang adalah instalasi kesehatan. yang berupaya untuk meningkatkan kesehatan masyarakat yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan Kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri. Karakteristik tersebut berupa menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah, 2021).

Persaingan antara rumah sakit juga terjadi di Pekanbaru, dari data tahun 2021 jumlah rumah sakit hingga saat ini berjumlah 31 unit dengan rincian rumah sakit umum berjumlah 26 unit, rumah sakit khusus berjumlah 5 unit. Data tersebut menunjukkan bahwa adanya persaingan yang terjadi antara rumah sakit karna banyaknya pilihan bagi konsumen (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. 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 penggunanya (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 Arlinandari Ashar (2016) 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.

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 Pangkajane.

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, hal ini dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut :

Tabel 1.1  
Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit  
RSUD Arifin Ahmad 2021-2023

	Tahun		
	2021	2022	2023
<b>Umum</b>	874	1.103	907

Sumber: Laporan Kunjungan RSUD Arifin Achmad 2021-2023

Tabel diatas, dapat dilihat 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.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) Terhadap Pasien Dengan Pembayaran Umum dalam Memilih Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah penelitian ini adalah “ **Bagaimana Pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) Terhadap Keputusan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau**”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang ditulis maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai yaitu adalah “Untuk mengetahui pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) Terhadap Keputusan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau”.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi RSUD Arifin Ahmad**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah banyak masukan dan sebagai sumber informasi bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan kinerja operasional karyawan yang mana akan lebih bermanfaat baik dimasa saat ini maupun masa yang akan datang.

### **1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian di bidang pelayanan di masa yang akan datang serta dapat memperluas pemahaman para pembaca.

### **1.4.3 Peneliti**

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti terutama mengenai Pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di bagian Instalasi Rawat Inap RSUD Arifin Ahmad Provinsi Riau pada tanggal 13 Juni-13 Juli 2024. Adapun yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah pasien di instalasi rawat inap RSUD Arifin Ahmad, untuk mengetahui apakah adanya Pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) Terhadap Pasien Dengan Pembayaran Umum dalam Memilih Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad. Variabel yang digunakan pada penelitian ini hanya mencakup terhadap variabel identitas rumah sakit (*corporate identity*), lingkungan fisisk (*physical environment*), karyawan (*contact personelle*), pelayanan yang diberikan (*service offering*). Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif dan jenis penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*.



## 1.6 Penelitian Terkait

Tabel 1.2  
Penelitian Terkait

Keterangan	Deskripsi		
	Nazla Nur Ariyah (Sekarang)	Nurliyah (2022)	Arlinandari Ashar (2016)
<b>Judul</b>	Analisis Pengaruh <i>Brand Image</i> (Citra Merek) Terhadap Pasien Dengan Pembayaran Umum dalam Memilih Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad	Hubungan Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang	Analisis Hubungan Antara <i>Brand Image</i> (Citra Merek) dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Makassar
<b>Jenis dan Desain Penelitian</b>	Kuantitatif dengan desain <i>asosiatif regresi linier berganda</i>	Kuantitatif dengan <i>cross sectional</i>	Kuantitatif dengan <i>cross sectional</i>
<b>Variabel</b>	Identitas Perusahaan, Lingkungan Fisik, Karyawan, Pelayanan Yang Diberikan	<i>corporet identity, physical environment, contact personnel, service effering</i>	<i>corporet identity, physical environment, contact personnel, service effering</i>
<b>Subjek</b>	Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Inap
<b>Tempat</b>	Instalasi Rawat Inap RSUD Arifin Ahmad Provinsi Riau	Instalasi rawat inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene	Instalasi Rawat Inap RS Ibnu Sina, RS Stella Maris, dan RS Islam Faisal.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Telaah Pustaka**

##### **2.1.1 Rumah Sakit**

###### **A. Pengertian Rumah Sakit**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakitian adalah instansi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri, yaitu berupa penyelenggaraan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat.

Rumah sakit juga dapat diartikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat karya, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit dapat maupun melaksanakan fungsi yang profesional baik dibidang teknis, medis, maupun administrasi kesehatan (Giovaningrum, 2022).

###### **B. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakitian. Tugas dan fungsi rumah sakit secara umum sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai dengan kebutuhan medis
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam memberi pelayanan kesehatan
4. Penyelenggaraan pelatihan dan pengembangan serta peningkatan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

### **C. Klasifikasi Rumah Sakit**

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahasakitan. Rumah sakit dapat diklasifikasikan menjadi beberapa golongan diantaranya sebagai berikut :

1. Berdasarkan jenis pelayanan rumah sakit

- a. Rumah sakit umum

Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

b. Rumah sakit khusus

Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, orang, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

2. Berdasarkan kepemilikan rumah sakit

a. Rumah sakit umum pemerintah

Rumah sakit umum pemerintah adalah rumah sakit umum milik pemerintah, baik pusat maupun daerah, departemen pertahanan dan keamanan, maupun badan usaha milik negara. Rumah sakit umum pemerintah dapat dibedakan berdasarkan unsur pelayanan, ketenagaan, fisik dan peralatan menjadi empat kelas yaitu rumah sakit umum Kelas A, B, C, dan D.

b. Rumah sakit umum swasta

1. Rumah sakit umum swasta pertama

Rumah sakit yang memberikan pelayanan medik yang bersifat umum, setara dengan rumah sakit pemerintah kelas D

2. Rumah sakit umum swasta madya

Rumah sakit yang memberikan pelayanan medik bersifat umum dan spesialisik dalam 4 cabang, catatan dengan rumah sakit pemerintah kelas C

3. Rumah sakit umum swasta utama

Rumah sakit yang memberikan pelayanan medik bersifat umum, spesialisik dan sub spesialisik setara dengan rumah sakit pemerintah kelas B.

3. Berdasarkan fasilitasnya

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 tahun 2019 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit. Fasilitas rumah sakit terdiri dari :

a. Rumah sakit kelas A

Rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar, 5 (lima) penunjang medik, 12 (dua belas) spesialis lain selain spesialis dasar, 13 (tiga belas) sub spesialis, dan memiliki 250 (dua ratus lima puluh) tempat tidur.

b. Rumah sakit kelas B

Rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar, 4 (empat) penunjang medik spesialis, 8 (delapan) spesialis lain selain spesialis

dasar, 2 (dua) sub spesialis, dan memiliki 200 (dua ratus) tempat tidur.

c. Rumah sakit kelas C

Rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar, 4 (empat) penunjang medik spesialis, dan 100 (seratus) tempat tidur.

d. Rumah sakit kelas D

Rumah sakit yang memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 (dua) spesialis dasar, dan 50 (lima puluh) tempat tidur.

## 2.1.2 Rawat Inap

### A. Pengertian Rawat Inap

Pelayanan pasien rawat inap adalah jenis pengobatan atau rehabilitasi yang diberikan oleh tenaga medis kepada pasien yang menderita penyakit tertentu dan ditempatkan di ruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakitnya. Fasilitas: Rawatan inap disediakan dan dilakukan secara sistematis oleh tenaga medis dan nonmedis oleh penyedia layanan kesehatan (klinik, rumah sakit, puskesmas). Salah satu fungsi utama suatu fasilitas perawatan kesehatan adalah menyediakan pasien dengan perawatan diagnostik dan terapeutik serta berbagai kondisi medis, baik bedah maupun non bedah (Andita, 2019).

Pelayanan rawat inap adalah bagian dari pelayanan klinis yang melayani pasien karena keadaannya yang tidak memungkinkan mereka untuk mendapatkan perawatan di rumah. Ini termasuk pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi, atau rehabilitasi yang perlu menginap dan menggunakan tempat tidur mereka serta mendapatkan perawat terus menerus (Putri & Sonia, 2021).

### **B. Tujuan Pelayanan Rawat Inap**

Tujuan pelayanan rawat inap mencakup beberapa hal sebagai berikut :

1. Membantu penderita memenuhi kebutuhannya sehubungan dengan menyembuhkan penyakit.
2. Mengembangkan hubungan kerja sama produktif yang baik antara unit maupun antar polisi.
3. Menyediakan tempat/latihan/praktek bagi siswa perawat
4. Memberikan kesempatan kepada tenaga perawat untuk meningkatkan keterampilannya dalam keperawatan
5. Meningkatkan suasana yang memungkinkan timbul dan berkembangnya gagasan yang kreatif
6. Mengandalkan evaluasi yang terus menerus mengenai metode keperawatan yang dipergunakan untuk usaha peningkatan
7. Memanfaatkan hasil evaluasi digunakan untuk meningkatkan praktik keperawatan (Andita, 2019).

### **2.1.3 Brand Image ( Citra Merek )**

#### **A. Definisi Citra Merek**

Sebuah merek adalah nama, istilah, Desain, simbol atau fitur lainnya yang menandai satu penjual baik atau layanan yang berbeda dari yang penjual yang lainnya. Oleh karena itu, merek atau brand adalah seluruh citra yang melekat pada produk barang atau jasa dari suatu perusahaan dengan segala atributnya (Sya'idah, 2020).

Produk barang atau jasa yang digunakan pelanggan, pelanggan tidak cukup memahami suatu produk, mereka dapat menggunakan ciri merek untuk menilainya. Konsumen mungkin lebih cenderung memilih barang yang telah mereka ketahui melalui pengalaman mereka dengan produk tersebut dan berdasarkan informasi yang mereka peroleh dari berbagai sumber (Laksono, 2020).

Informasi yang diperoleh dari beberapa sumber menimbulkan sebuah persepsi terhadap suatu produk. Persepsi konsumen terhadap merek sebagai gambaran dari asosiasi yang ada di benak atau pikiran mereka dengan merek tersebut dikenal sebagai citra merek. Persepsi dan keyakinan konsumen terhadap banyaknya asosiasi merek yang ada di pikiran mereka adalah contoh citra merek (Hernikasari, 2022).



## B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra Merek (*Brand Image*)

*Brand image* memiliki 3 (tiga) variabel pendukung sebagai berikut :

1. Citra Pembuat/Perusahaan (*Corporate Image*) di mana merupakan sekumpulan asosiasi yang dipersiapkan konsumen terhadap perusahaan yang membuat suatu produk atau jasa
2. Citra Pemakai (*User Image*) di mana merupakan sekumpulan asosiasi yang dipersiapkan konsumen terhadap pemakai yang menggunakan suatu barang atau jasa
3. Citra Produk (*Product Image*) merupakan sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap suatu produk (Nurliyah, 2022).

Citra merek terdiri dari 3 (tiga) komponen sebagai berikut :

1. *Product attributes* (atribut produk) yang merupakan hal-hal yang berkaitan dengan merek tersebut sendiri seperti kemasan, isi produk, harga, rasa, dan lainnya
2. *Consumer benefits* (keuntungan konsumen) yang merupakan kegunaan produk dari merek tersebut
3. *Brand personality* (kepribadian merek) merupakan asosiasi (persepsi) yang membayangkan mengenai kepribadian sebuah merek tersebut seseorang manusia (Utomo, 2017).

### C. Komponen Pembentuk Brand Image

Faktor lingkungan dan personal merupakan dasar pembentukan citra merek, karena keduanya mempengaruhi persepsi seseorang. Faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi termasuk aspek teknis produk, yang dapat dikontrol oleh produsen, dan faktor sosial dan budaya. Faktor individu termasuk kesiapan mental pelanggan untuk melakukan proses persepsi, pengalaman pelanggan, mood, kebutuhan, dan motivasi. Citra adalah hasil akhir dari sikap awal dan pengetahuan yang dibentuk melalui proses pengulangan yang terus berubah dari pengalaman ( Ashar,A, 2016).

Terdapat lima dimensi untuk mengukur *brand image* (citra merek) sebagai berikut :

1. Identitas Perusahaan (*corporete identity*)

Merupakan usaha perusahaan dalam menampilkan dirinya sehingga seseorang dapat menggambarkan, mengingat dan menghubungkan satu hal dalam perusahaan.

2. Lingkungan fisik (*physical environment*)

Merupakan atribut wujud yang dapat dilihat oleh konsumen atau pengguna jasa. Pada rumah sakit, lingkungan fisik yang dianggap penting oleh pasien termasuk lokasi, peralatan, dan fasilitas

3. Karyawan (*contacte personelle*)

Merupakan kinerja dan interaksi karyawan yang ditunjukkan oleh sikap mereka selama pelayanan yang diberikan, yang berdampak pada hasil evaluasi pelayanan

4. Pelayanan yang diberikan (*service offering*)

Merupakan hasil dari layanan yang diterima pelanggan dan penilaian kualitas pelayanan yang mereka alami

5. Individualitas Perusahaan (*corporete individuality*)

Merupakan keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh perusahaan meliputi filosofi perusahaan, nilai dan budaya strategi manajemen, misi, dan tujuan perusahaan (Karmita, 2021).

#### **2.1.4 Tinjauan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada dasarnya adalah hasil hubungan interaksi antara pengguna jasa layanan (konsumen) dan penyelenggaraan pelayanan (provider) (Ashar, 2016).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dalam penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan baik oleh rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan tenaga kesehatan ke rumah sakit, dan aktivitas lainnya dari (Mardiana, 2021).

Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan sebagai berikut :

1. Faktor predisposisi (*predisposing*) yaitu meliputi pengetahuan, sikap, keyakinan, kepercayaan, nilai-nilai, tradisi
2. Faktor pemungkin (*enabling*) yaitu meliputi lingkungan fisik dan ketersediaan fasilitas pelayanan
3. Faktor penguat (*reinforcing*) yaitu meliputi sikap dan perilaku petugas kesehatan maupun petugas lainnya dalam Upaya mempromosikan perilaku kesehatan (Zaini, 2022).

### **2.1.5 Pasien Pembayaran Umum**

Pasien pembayaran umum adalah pasien yang berobat dengan melakukan pembayaran mandiri dari seluruh biaya pengobatan dan perawatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini merujuk kepada pasien yang membayar langsung biaya perawatan medisnya sendiri, tanpa menggunakan asuransi kesehatan atau skema pembayaran khusus lainnya (Samosir, 2023).

### **2.1.6 Tinjauan Umum Tentang Keputusan Pasien**

#### **A. Pengertian Keputusan Pasien**

Keputusan pasien adalah Keputusan pembeli terhadap produk yang mau dibeli. Keputusan pembelian mengacu pada perilaku konsumen dalam pembelian, baik individu maupun rumah tangga yang membeli barang dan jasa untuk konsumen pribadi. Keputusan konsumen didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh

konsumen untuk membeli atau menggunakan jasa tertentu yang ditawarkan berdasarkan niat untuk membeli atau menggunakan jasa tersebut. Dengan demikian, keputusan konsumen dapat didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh konsumen untuk membeli atau menggunakan jasa tertentu yang ditawarkan berdasarkan perilaku konsumen selama proses pengambilan keputusan mereka ( Nurliyah, 2022).

## **B. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien**

Beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pasien sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan, adalah menilai dari kualitas umum perawat, ketrampilan dokter, dan ketrampilan perawat
2. Harga, adalah terdiri dari harga kamar, biaya perawatan dan biaya dokter
3. Lokasi, adalah keterjangkauan jarak lokasi pelayanan kesehatan, waktu tempuh menuju pelayanan kesehatan, ketersediaan kerabat yang dekat dengan pelayanan kesehatan
4. Rujukan (rekomendasi), adalah penilaian dan pengetahuan pasien terhadap layanan rumah sakit yaitu berupa rujukan dokter, rujukan jejaring rumah sakit, reputasi rumah sakit dan pengalaman orang lain

5. Religiositas adalah meliputi keterlibatan dalam organisasi atau lembaga keagamaan, perilaku altruism (naluri terhadap kepentingan dan kebaikan orang lain), perasan dukungan atau keamanan atas keyakinan
6. Pengetahuan pribadi pasien terkait instansi kesehatan dan standar pelayanannya (Rochmiati, 2021).

## 2.2 Kerangka Teori

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, maka kerangka teori dalam penelitian ini yaitu :

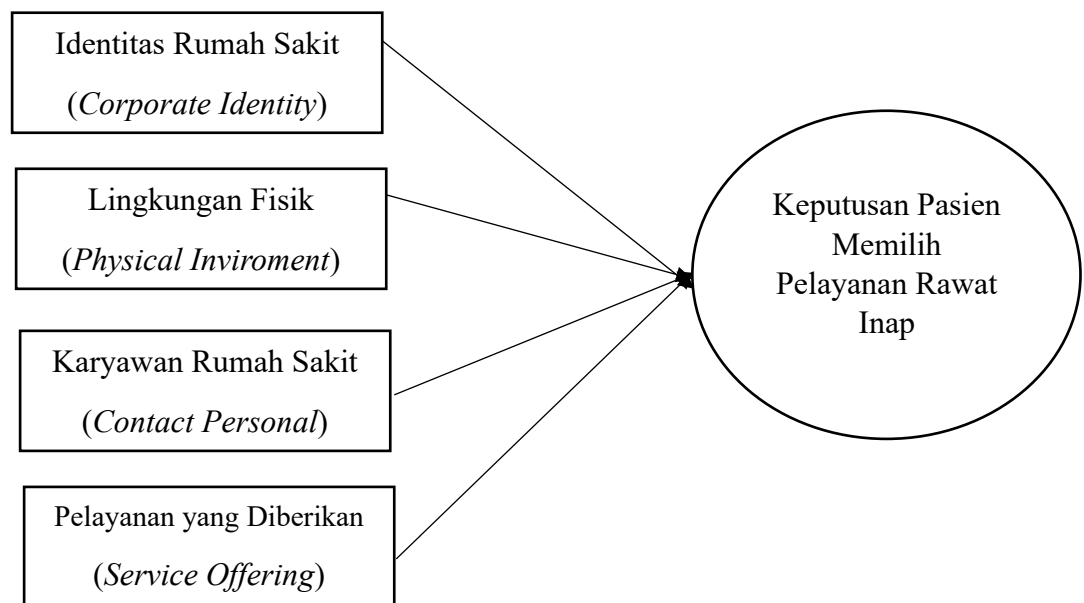



*Sumber : (Karmita, 2021)*


**Gambar 2.1**  
**Kerangka Teori**

### 2.3 Kerangka Konsep

Dari kerangka teori penulis mengambil sebagian variabel independen identitas rumah sakit, lingkungan fisik, karyawan, pelayanan yang diberikan, dan variabel dependen yaitu keputusan pasien memilih layanan pelayanan rawat inap, yang dapat dilihat pada gambar berikut :



Variabel Independen (X) : 

Variabel dependen (Y) : 

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Konsep**



## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang dianggap benar, tetapi masih perlu dibuktikan. Hipotesis pada dasarnya diartikan dengan dugaan peneliti tentang hasil yang dicapai. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berpikir yang telah diutarakan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

Ha : Terdapat pengaruh antara identitas rumah sakit, lingkungan fisik, karyawan, dan pelayanan yang diberikan terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap.

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara identitas rumah sakit, lingkungan fisik, karyawan, dan pelayanan yang diberikan terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Dan Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakan variabel. Dalam penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif *asosiatif* dimana penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih, dan penelitian ini menggunakan desain penelitian analisis regresi linier berganda. Dilakukannya analisis ditujukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) (V. Wiratna Sujarweni, 2019).

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Tempat Penelitian**

Tempat penelitian pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad.

##### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan tanggal 13 Juni- 13 Juli 2024

### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1 Populasi Penelitian**

Populasi merupakan area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari 3 tahun terakhir jumlah populasi yaitu 2.884 pasien umum rawat inap RSUD Arifin Ahmad.

#### **3.3.2 Sampel Penelitian**

##### **3.2.2.1 Sampel**

Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pasien umum rawat inap di RSUD Arifin Ahmad, dengan kriteria sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi
  - a. Pasien / keluarga pasien rawat inap bersedia menjadi responden untuk terlibat dalam penelitian
  - b. Terdaftar sebagai pasien rawat inap
2. Kriteria Eklusi
  - a. Pasien / keluarga pasien tidak bersedia menjadi responden
  - b. Pasien ICU, ICCU, HCU, NICU, PICU
  - c. Pasien tidak sadarkan diri

### 3.2.2.2 Besar Sampel

Untuk menentukan besar sampel, maka perhitungan penelitian ini berdasarkan besaran sampel yang menggunakan Rumusan Slovin, yang dapat dilihat pada penjelasan berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{2.884}{1 + 2.884(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.884}{1 + 28,84}$$

$$n = \frac{2.884}{29,84}$$

$$n = 96,64$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e^2$  = Error Level (Tingkat kesalahan)( toleransi kesalahan sebesar 10% atau 0,1)

Berdasarkan dari penelitian ini, populasi yang didapatkan dari pasien rawat inap dengan jumlah 96,64 dan digenapkan menjadi 97 pasien.

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis *probability sampling*. *Probability sampling* merupakan Teknik pengambilan sampel memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun teknik *probability sampling* yang digunakan yaitu *sample random sampling*, dimana sampel diambil secara acak pada pasien umum rawat inap di RSUD Arifin Ahmad.

### 3.5 Jenis Dan Cara Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Jenis Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh melalui teknik pengumpulan data dengan kuesioner atau angket. Kuesioner terdiri dari daftar pertanyaan tertutup yang disebarakan kepada responden dengan harap responden akan memberikan respons jawaban.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diambil dari sumber buku dengan teori, dokumentasi, telaah dokumen dan sebagainya. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui instansi kesehatan di rumah sakit RSUD Arifin Ahmad.

#### 3.5.2 Cara Pengambilan Data

a. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan catatan peristiwa yang sudah berlaku baik bentuk tulisan, gambar (foto) atau karya-karya

monumental dari seseorang atau institusi. Dokumentasi dari penelitian ini yaitu berupa data internal rumah sakit RSUD Arifin Ahmad.

b. Kuesioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan yaitu suatu daftar yang berisi rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Kuesioner pada penelitian ini mencakup pertanyaan-pertanyaan terkait variabel *brand image* dan keputusan pasien dalam memilih layanan yang berjumlah 21 pertanyaan, jumlah pertanyaan dengan variabel *brand image* yang di ukur menggunakan 16 pernyataan, sedangkan variabel keputusan pasien dalam memilih layanan di ukur dengan 5 pernyataan.

### **3.6 Definisi Operasional**

Operasional variabel merupakan segala sesuatu yang telah ditentukan oleh penelitian dan kemudian diperiksa untuk mengumpulkan informasi yang penting untuk menarik kesimpulan. Definisi operasional pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

No.	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
<b>A. Variabel Independen</b>						
1	Identitas Perusahaan ( <i>Corporate Identity</i> )	Merupakan evaluasi yang dilakukan pasien tentang identitas rumah sakit sehingga pasien dapat mengingat dan menghubungkannya dengan hal-hal seperti nama yang mudah diingat dan diucapkan, logo yang menarik, papan mana yang jelas serta biaya.	Kuesioner	Kuesioner	Ordinal	Pengukuran menggunakan skala likert rentang 1 – 5  1 : Sangat Tidak Setuju 2 : Tidak Setuju 3 : Netral 4 : Setuju 5 : Sangat Setuju
2	Lingkungan Fisik ( <i>Physical Invironment</i> )	Merupakan penilaian pasien dan yang dirasakan pasien terhadap layanan diantaranya aksesibilitas yang terjangkau, kelayakan gedung, parkir yang luas dan memadai, keamanan rumah sakit, kebersihan, dan tata letak ruangan yang teratur	Kuesioner	Kuesioner	Ordinal	Pengukuran menggunakan skala likert rentang 1 – 5 1 : Sangat Tidak Setuju 2 : Tidak Setuju 3 : Netral 4 : Setuju 5 : Sangat Setuju
3	Karyawan ( <i>Contact Personnel</i> )	Merupakan evaluasi yang dilakukan pasien terhadap semua sumber daya manusia, yang	Kuesioner	Kuesioner	Ordinal	Pengukuran menggunakan skala likert rentang 1 – 5

		mencakup tenaga medis, paramedic, dan staf non medis yang bekerja untuk memberikan layanan kepada pasien				1 : Sangat Tidak Setuju 2 : Tidak Setuju 3 : Netral 4 : Setuju 5 : Sangat Setuju
4	Pelayanan yang diberikan ( <i>Service Offering</i> )	Merupakan penilaian pasien terhadap layanan yang mereka terima termasuk variasi pelayanan, ketepatan waktu, dan kecepatan tenaga medis dan non medis saat memberikan layanan.	Kuesioner	Kuesioner	Ordinal	Pengukuran menggunakan skala likert rentang 1 – 5 1 : Sangat Tidak Setuju 2 : Tidak Setuju 3 : Netral 4 : Setuju 5 : Sangat Setuju
<b>B. Variabel Dependen</b>						
1	Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Rawat Inap	Merupakan Tindakan yang dilakukan oleh konsumen untuk membeli atau menggunakan jasa tertentu yang ditawarkan berdasarkan perilaku konsumen selama proses pengambilan Keputusan	Kuesioner	Kuesioner	Ordinal	Pengukuran menggunakan skala likert rentang 1 – 5 1 : Sangat Tidak Setuju 2 : Tidak Setuju 3 : Netral 4 : Setuju 5 : Sangat Setuju



### 3.7 Pengelolaan dan Analisis Data

#### 1. Pengelolaan Data

Pengelolaan data dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut :

- a. Pengelolaan data hasil kuesioner meliputi pencatatan, penghimpunan, dan pengelompokan data yang berasal dari responden.
- b. Pemberian bobot pada setiap responden, dilakukan dengan alat ukur yaitu *sekala likert* dengan skala ukur ordinal yang pengukurannya memuat tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Peneliti menggunakan 5 pilihan tingkat kesetujuan yang diajukan kepada responden sebagai berikut :

**Tabel 3.2**

**Skala Likert**

No	Keterangan	Nilai /Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

#### 2. Analisis Data

##### A. Uji Normalitas

Data yang dilakukan untuk melihat data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi yang secara normal dan tidak normal. Model regresi baik adalah dengan memiliki distribusi data normal.

- 1) Nilai sig atau signifikansi  $< 0,05$  distribusi adalah tidak normal
- 2) Nilai sig atau signifikansi  $> 0,05$  distribusi adalah normal.

## B. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dilakukannya analisis ditujukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). bentuk persamaannya sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Keputusan pasien

a = Konstanta tetap

X<sub>1</sub> = Identitas Perusahaan

X<sub>2</sub> = Lingkungan Fisik

X<sub>3</sub> = Karyawan

X<sub>4</sub> = Pelayanan yang diberikan

e = Kesalahan prediksi (error)

Adapun bentuk pembagiannya yaitu :

### 1. Uji Koefisiensi Determinasi

Memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan perubahan validitas dependen bisa dijelaskan oleh perubahan variabel oleh perubahan variabel independen.

## 2. Uji T

Pengujian analisis regresi yang dilakukan untuk melihat variabel independen terhadap variabel dependen. Jika  $T_{tabel} >$  (lebih besar) dari  $T_{hitung}$ , maka  $H_0$  diterima, dan sebaliknya jika  $T_{tabel} <$  (lebih rendah) dari  $T_{hitung}$ , maka  $H_a$  diterima. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka keputusannya adalah bahwa  $H_0$  atau variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan, dan jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka keputusannya adalah bahwa  $H_0$  atau variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

## 3. Uji F

Uji Simultan dengan uji F memiliki tujuan melihat pengaruh secara serentak yaitu variabel independen terhadap variabel dependen. Jika  $sig > 0,05$  maka diartikan tidak dapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika  $sig < 0,05$  diartikan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### **3.8 Etika Penelitian**

Penelitian ini menjunjung tinggi etika penelitian yang merupakan standar etika dalam melakukan penelitian. Adapun prinsip-prinsip etika penelitian adalah sebagai berikut:

1. Prinsip menghormati harkat martabat manusia (*respect for persons*). Peneliti akan menghormati hak-hak informan yang terlibat dalam penelitian termasuk diantaranya, yaitu hak untuk membuat keputusan untuk terlibat atau tidak terlibat dalam penelitian dan hak untuk dijaga kerahasiannya berkaitan dengan data yang diperoleh selama penelitian.
2. Prinsip berbuat baik (*beneficence*). Manfaat yang didapatkan melalui keikutsertaan dalam penelitian secara spesifik. Bagian-bagian dari prinsip *beneficence* antara lain yaitu: bebas dari bahaya (*non maleficence*). Penelitian yang dilakukan tidak membahayakan jiwa dan tidak membahayakan informan. Apabila terdapat perlakuan yang dilakukan maka perlakuan tersebut sudah melewati sebuah uji etik sehingga telah dinilai untuk aman dilakukan. Selanjutnya adalah bebas dari eksploitasi, yaitu dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini dan mempertimbangkan risiko dan manfaat penelitian.
3. Prinsip keadilan (*justice*). Peneliti akan memperlakukan seluruh informan yang terlibat dalam penelitian secara adil dan tidak membeda-bedakan berdasarkan ras, agama, atau status sosial ekonomi. Peneliti memperlakukan informan sesuai dengan desain penelitian dan tujuan penelitian antara lain hak untuk mendapat perlakuan yang sama dan hak untuk dijaga privasinya.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### **A. Profil RDUD Arifin Achmad Provinsi Riau**

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad merupakan rumah sakit umum yang dikelola oleh pemerintah daerah Provinsi Riau yang berdiri pada tahun 1950-an yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 2 Pekanbaru yang mempunyai luas tanah 8,1 Ha dan luas bangunan 111.762,65 m<sup>2</sup>.

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau berkedudukan di Kota Pekanbaru yang secara geografis letaknya berbatasan, sebagai berikut:

Sebelah Utara : Berbatasan Dengan FK UNRI  
Sebelah Selatan : Berbatasan Dengan Gereja HKBP  
Sebelah Timur : Berbatasan Dengan RS Bhayangkara  
Sebelah Barat : Berbatasan Dengan Pasar Sail

Status RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai Lembaga Teknis Daerah (LTD) dengan status pengelolaan kelas A Pendidikan (Kemenkes No., 240/MENKES-KESOS/SK/III/2001) tempat mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau dan Instalasi pendidikan kesehatan lainnya sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016

tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai Rumah Sakit Pendidikan Utama untuk Fakultas Kedokteran Riau, serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat .

Visi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bertujuan untuk menjadi rumah sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi standar internasional. Misi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah Menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan sesuai dengan standar internasional dan menjadi pusat rujukan bagi rumah sakit lainnya di Provinsi Riau, melaksanakan fungsi sebagai rumah sakit pendidikan kedokteran dan pendidikan kesehatan serta penelitian, melaksanakan fungsi administrasi secara profesional dan motto RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah Kepuasan anda adalah kebahagiaan kami (RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, 2023).

## **B. Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**

Instansi ataupun perusahaan tentu terdapat sebuah struktur organisasi karena struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartermenan organisasi kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Visi dan Misi dari Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu

1. Visi :

“Menjadi Rumah Sakit Pendidikan Mandiri dengan Pelayanan Paripurna yang memenuhi standar internasional”

2. Misi:

- a. Menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan sesuai dengan standar internasional dan menjadi pusat rujukan bagi Rumah Sakit lainnya di Provinsi Riau
- b. Melaksanakan fungsi sebagai Rumah Sakit Pendidikan Kedokteran dan Pendidikan Kesehatan serta Penelitian
- c. Melaksanakan fungsi Administrasi secara Profesional

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau menyediakan berbagai jenis pelayanan, diantaranya :

1. Pelayanan Medik

- a. Pelayanan Gawat Darurat
- b. Pelayanan Medik Spesialis Dasar
- c. Pelayanan Medik Spesialis Penunjang
- d. Pelayanan Medik Spesialis lain
- e. Pelayanan Medik Sub Spesialis lain
- f. Pelayanan Medik Sub Spesialis Penunjang (Pelayanan Anestesi Pelayanan Intensive Care)
- g. Pelayanan Medik Gigi dan Spesialis Gigi dan mulut

2. Pelayanan Kefarmasian meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dan Pelayanan Farmasi Klinik.
3. Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan meliputi pelayanan keperawatan dan pelayanan kebidanan.
4. Pelayanan Penunjang Klinik meliputi Pelayanan Bank Darah, Pelayanan Perawatan Intensif yaitu Intensive Care Unit (ICU), Pediatric Intensive Care Unit (PICU), Cardio Vaskular Intensive Care Unit (CVCU), Pelayanan Gizi, Pelayanan Sterilisasi Instrumen dan Pelayanan Rekam Medik.
5. Pelayanan Penunjang Non Klinik meliputi Pelayanan Laundry/Linen, Pelayanan Teknik dan Pemeliharaan Fasilitas, Pelayanan Jasa Boga/Dapur, Pelayanan Pengelolaan Limbah, Pelayanan Gudang (Logistik), Pelayanan Ambulance, Pelayanan Pemusalaran Jenazah, Pelayanan Sistem Penanggulangan Kebakaran, Pelayanan Sistem Informasi dan Komunikasi Pelayanan Pengelolaan Gas Medik dan Pelayanan Pengelolaan Air Bersih.
6. Pelayanan Rawat Inap meliputi kamar bersalin (VK), perawatan Ibu, perawatan bayi, perawatan bedah, perawatan penyakit dalam, perawatan jantung, perawatan syaraf, perawatan anak, perawatan paru, perawatan mata, perawatan THT, perawatan High Care Unit, perawatan gigi



dan mulut, perawatan isolasi, perawatan luka bakar dan perawatan kulit kelamin.

7. Pelayanan Laboratorium meliputi laboratorium patologi klinik dan laboratorium patologi anatomi.
8. Pelayanan Radiologi meliputi ultrasonografi (USG), CT Scan, dan konvensional radiologi.
9. Pelayanan Diagnostik meliputi gastroscopy, colonoscopy, fibroscan untuk deteksi hati, broncoscopy, Extracorporeal Shock Wave Litotripti (ESWL)
10. Pelayanan Rehabilitasi Medik meliputi fisioterapi, terapi wicara, okupasi dan psikologi.
11. Pelayanan Radioterapi
12. Pelayanan Kateterisasi Jantung
13. Pelayanan Hemodialisa
14. Pelayanan Geriatri
15. Pelayanan Homecare
16. Pelayanan Thalasemia
17. Pelayanan Medical Check UP (MCU)
18. Pelayanan Khusus (Vct) (RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau,202



Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

## 4.1.2 Hasil

### A. Karakteristik Responden

#### 1. Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**

**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin  
di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**

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

Table 4.1 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%).

#### 2. Pendidikan

Distribusi responden berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**  
**di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**

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%
	Total	97	100%

Tabel 4.2 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%).

### 3. Pekerjaan

Distribusi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**  
**di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**

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%
	Total	97	100%

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan jenis pekerjaan dari 97 sampel yang diteliti adalah wiraswasta sebanyak 42 responden (42,0%) dan yang terendah yaitu PNS dan serabutan yaitu masing-masing sebanyak 1 responden (1%).

## B. 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%) (Setyawan, 2021).

**Tabel 4.4**

### Hasil Uji Normalitas

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

Berdasarkan dari hasil pengujian pada tabel diatas, 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.

### C. Hipotesis

#### 1. Model Regresi Linier Berganda

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 penelitian ini:

**Tabel 4.5**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	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

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

$$Y = 6,132 + 0,311 X_1 - 0,239 X_2 + 0,452 X_3 + 0,287 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan pasien

a = Konstanta tetap

X<sub>1</sub> = Identitas Rumah Sakit

X<sub>2</sub> = Lingkungan Fisik

X<sub>3</sub> = Karyawan

X<sub>4</sub> = Pelayanan yang diberikan

e = Kesalahan prediksi (error)

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<sub>1</sub> (identitas rumah sakit) yaitu sebesar 0,311. Nilai menunjukkan pengaruh positif antara variabel identitas rumah sakit dengan keputusan pasien. Jika identitas rumah sakit mengalami kenaikan 1% maka keputusan pasien akan naik sebesar 0,311 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

Nilai untuk variabel X<sub>2</sub> (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. Jika karyawan mengalami kenaikan 1% maka minat keputusan pasien akan naik sebesar 0,452 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.

Berdasarkan hasil diatas, uji regresi yang dilakukan berdasarkan hasil nilai signifikansi dari tabel coefficients diperoleh nilai  $< 0,05$  yang dapat dikatakan sangat berpengaruh secara signifikan besar ialah pada indikator karyawan sebesar 45,2%, dan pelayanan yang diberikan 28,7% sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh variabel *brand image* (X) terhadap variabel keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad (Y).

## 2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Adapun hasil dari pengujian koefisien determinasi pada data penelitian ini yaitu:



**Tabel 4.6**  
**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	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

Output pada hasil 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.

### 3. Uji T

Uji t bertujuan untuk menguji signifikansi antara variabel independen dan dependen. Akan diuji dalam hasil analisis uji t-hitung yang digunakan untuk membuktikan bahwa variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun kriteria dalam penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak atau variabel bebas tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Namun sebaliknya, apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka hipotesis

diterima atau variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Sugiono, 2019). Adapun hasil pengujian uji t menggunakan SPSS pada penelitian ini iyalah:

**Tabel 4.7**  
**Uji t (Parsial)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	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

- a. Output dari hasil pengelolaan data SPSS menunjukkan bahwa X1 (identitas rumah sakit) yaitu  $0,059 > 0,05$  maka terima  $H_0$  dan tolak  $H_a$  yang mana artinya adalah “identitas rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achad Provinsi Riau.
- b. Pada variabel X2 (lingkungan fisik) yaitu  $0,090 > 0,05$  maka terima  $H_0$  dan tolak  $H_a$  yang mana artinya adalah “lingkungan fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achad Provinsi Riau.
- c. Pada variabel X3 (karyawan) yaitu  $0,027 < 0,05$  maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$  yang mana artinya adalah “karyawan berpengaruh

signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di RSUD Arifin Achad Provinsi Riau.

- d. 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

#### 4. Uji F

Uji F adalah uji kelayakan model yang bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap dependen. Adapun kriteria dalam pengambilan keputusan apabila nilai tingkat signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. kebalikannya, jika tingkat signifikansi  $> 0,05$  maka tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.8**

**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

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”.

## 4.2 Pembahasan

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

Identitas Perusahaan (*corporete identity*) merupakan usaha perusahaan dalam menampilkan dirinya sehingga seseorang dapat menggambarkan, mengingat dan menghubungkan satu hal dalam perusahaan (Karmita, 2021).

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%).

Hasil penelitian diatas 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. 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.

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%).

Hasil penelitian diatas 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.

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 “pembayaran pengobatan di RSUD Arifin Achmad ini relatif terjangkau” terhadap keputusan pasien. Dengan persentasenya yaitu yang memilih sangat 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%).

Hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Fadia Chairunnisa tahun 2022 terkait “Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Menggunakan Pelayanan Rawat Jalan Rsud Haji Makassar” yang di hasilkan bahwa adanya tarif/biaya yang terjangkau membuat masyarakat pemakai jasa pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD Haji Kota Makassar.

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%).

Hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rusmin tahun 2017 terkait “Analisis Hubungan Antara Brand Image (Citra Merek) Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Makassar” dengan adanya biaya termasuk dalam identitas rumah sakit hal ini juga memungkinkan fasilitas yang didapat penentuan biaya pelayanan medis sesuai kemampuan pasien di layanan rawat inap di RS Ibnu Sina.

Peneliti berasumsi 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.

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

Lingkungan fisik (*physical environment*) merupakan atribut wujud yang dapat dilihat oleh konsumen atau pengguna jasa. Pada rumah sakit,

lingkungan fisik yang dianggap penting oleh pasien termasuk lokasi, peralatan, dan fasilitas (Karmita, 2021).

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%).

Hasil penelitian diatas 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 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.

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%).

Hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rusmin tahun 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.

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%).

Hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayu Pratiwi Syukur tahun 2024 terkait “Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pasien dan Pemanfaatan Kembali Layanan Kesehatan pada Unit Rawat di Inap RSIA Malebu Husada Makassar Tahun 2024” yang di hasilkan bahwa adanya terdapat ruangan yang bersih, rapi, ruang perawatan yang nyaman, ruang tunggu dan koridor sangat aman, membuat pasien nyaman dalam menggunakan pelayanan yang ada di Inap RSIA Malebu Husada Makassar.

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%).

Hasil penelitian diatas 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 fasilitas pendukung ketersediaan peralatan, ketersediaan sarana parkir,

mushola, dan kantin yang memadai pada instalasi rawat jalan dan rawat inap RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar.

Peneliti berasumsi bahwa 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

#### **4.2.3 Pengaruh Karyawan Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Rawat Inap**

Karyawan (*contacte personelle*) merupakan kinerja dan interaksi karyawan yang ditunjukkan oleh sikap mereka selama pelayanan yang diberikan, yang berdampak pada hasil evaluasi pelayanan (Karmita, 2021).

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%).

Hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sriyani 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 mengenakan pakaian/seragam dengan baik, karyawan melaksanakan tugasnya dengan professional, dokter memberikan jaminan kepercayaan dan keamanan di Instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Makassar.

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%).

Hasil penelitian diatas 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 penilaian pelanggan terhadap kinerja karyawan dengan penampilan yang baik dan bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya di unit rawat inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene.

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%).

Hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maqrifah tahun 2018 terkait “Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunkan Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan Dan Rawat Inap RSIA Siti Khodijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2017” yang di hasilkan bahwa adanya perawat menolong pasien denga tanggap, dan petugas bagian administrasi cepat menanggapi pasien pada instalasi dan rawat inap RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar.

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%).

Hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Fadia Chairunnisa tahun 2022 terkait “Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Menggunakan Pelayanan Rawat Jalan Rsud Haji Makassar” yang di hasilkan bahwa adanya dokter yang memberikan penjelasan dengan jelas terkait keadaan yang ada pada pasien di instalasi rawat jalan RSUD Haji Kota Makassar.

Peneliti berasumsi bahwa karyawan merupakan seluruh tenaga medis dan non medis yang ikut terlibat dalam menyampaikan jasa dan yang mempunyai kontak langsung dengan pasien. 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.

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

Pelayanan yang diberikan (*service offering*) merupakan hasil dari layanan yang diterima pelanggan dan penilaian kualitas pelayanan yang mereka alami (Karmita, 2021).

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%).

Hasil penelitian diatas 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 dokter selalu ada ditempat dan tanggap memberikan pelayanan ketika pasien membutuhkan pada unit rawat inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene.

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%).

Hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arlinandari Ashar pada tahun 2016 terkait “Analisis Hubungan Antara Brand Image Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat

Inap Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Makassar tahun 2016” 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.

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%).

Hasil penelitian diatas 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 pasien yang mendapatkan obat dengan cepat dan waktu tunggu di apotik yang tidak lama pada instalasi rawat jalan dan rawat inap RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar.



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 membeda bedakan” 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%).

Hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sriyani Windarti 2022 “Hubungan Brand Image Dengan Keputusan Penggunaan Layanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsia Sitti Khadijah 1 Makassar” yang di hasilkan bahwa adanya serta pelayanan yang diberikan sama pada semua pasien tanpa membeda-bedakan suku,ras, dan agama di Instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Makassar.

Peneliti berasumsi bahwa pelayanan yang diberikan berdasarkan variasi layanan yang diberikan, ketepatan waktu, kecepatan tenaga medis dan non medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. 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.

### **4.3 Keterbatasan penelitian**

Sehubungan dengan penelitian yang telah dilakukan ini, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna, terdapat keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini tentunya memiliki kekurangan yang harus diperbaiki agar hasil penelitian yang diperoleh berikutnya bisa lebih baik lagi. Adapun beberapa keterbatasan yang dimaksud sebagai berikut:

1. Pada proses pengambilan data yang diberikan kepada responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain yang dapat terjadi yaitu faktor kejujuran pada diri responden itu sendiri dalam mengisi lembar kuesioner tersebut.
2. Adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga, dan kemampuan peneliti.
3. Hal eksternal lain contohnya kesulitan mendapatkan referensi sehingga lama pada proses pengerjaan serta teori.
4. Adanya kendala selama proses pengurusan surat-surat izin penelitian. Seperti kendala rentang waktu yang lama dalam menunggu surat balasan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

4. 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.

## **B. Saran**

### **1. Bagi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**

Disarankan perlu dipajangnya *banner* prosedur pendaftaran di bagian administrasi rawat inap agar pasien memahami setiap alurnya.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi, sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya khususnya Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk meneliti menggunakan *mix method* agar mendapatkan hasil penelitian yang maksimal
- b. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan pada seluruh unit/bagian yang ada di rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andita, V., Hermawat, W., & Hartati, N. S. (2019). *Pengaruh Jumlah Pelayanan Rawat Jalan, Rawat IGD Dan Rawat Inap Terhadap Tingkat Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cideres Kabupaten Majalengka*. *Jurnal Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Cirebon*, 14(2), 370–378.
- Arlinandari Ashar. (2016). *Analisis Hubungan Antara Brand Image (Citra Merek)(skrpsi)*. In Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar.
- Dianti, Y. (2017). *Provil Kesehatan Provinsi Riau*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Giovaningrum, P., & Firdaus, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsud Arifin Achmad Provinsi Riau*. *Journal of Hospital Administration and Management*, 3(2), 50–57. <https://doi.org/10.54973/jham.v3i2.289>
- Hernikasari, I., Ali, H., & Hadita, H. (2022). *Model Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Bear Brand: Harga Dan Kualitas Produk*. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(3), 329–346. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i3.837>
- 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.
- Maqrifah. (2018). *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan Dan Rawat Inap Rsia Sitti Khadijah I Muhammadiyah Makassar Tahun 2017 (skripsi)*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassa.
- Mardiana, N., Chotimah, I., & Dwimawati, E. (2021). *Faktor-Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Parung Selama Masa Pandemi Covid-19*. *Promotor*, 5(1), 59–74. <https://doi.org/10.32832/pro.v5i1.6129>
- Nurliyah, 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 (The JournalofPublicHealth)*, 4(2), 96–104. <https://doi.org/10.55340/kjkm.v4i2.832>
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit*. 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.
- Putri, A. kurnia, & Sonia, D. (2021). Efektivitas pengembalian berkas rekam medis rawat inap dalam menunjang kualitas laporan di rumah sakit bhayangkara sartika asih bandung. *Agustus*, 2(3), 909–915.
- Rochmiati, R., Suryawati, C., & Shaluhiyah, Z. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pilihan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Syariah*. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 8(2), 152. <https://doi.org/10.31596/jkm.v8i2.680>
- RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. (2023). *Profil RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau*. 02.
- 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. <http://garuda.ristekdikti.go.id/journal/article/782715>
- Samosir, N. R. (2023). *Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Umum terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi*. In *Skripsi* (Vol. 4, Issue 1).
- Setyawan, D. A. (2021). *Petunjuk Praktikum Uji Normalitas & Uji Homogenitas Data dengan SPSS*. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. [https://poltekkes-solo.ac.id/cncontent/uploads/modules/attachments/20210902152251-2-Buku Petunjuk Praktikum Uji Normalitas dan Homogenitas Data.pdf](https://poltekkes-solo.ac.id/cncontent/uploads/modules/attachments/20210902152251-2-Buku_Petunjuk_Praktikum_Uji_Normalitas_dan_Homogenitas_Data.pdf)
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta, cv.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2019. *Analisis Laporan Keuangan Teori, Aplikasi, dan Hasil Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sya'idah, E. H. (2020). *Pengaruh Brand Equity terhadap Keputusan Pembelian*. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 5(3), 204. <https://doi.org/10.32503/jmk.v5i3.1106>
- Utomo, I. W. (2017). *Pengaruh Brand Image, Brand Awareness, Dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Pelanggan Online Shopping (Studi Kasus Karyawan DiBSIPemuda)*. *Komunikasi*, VIII(1), 78. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/jkom/article/view/2327/1607>
- Zaini, R., Khodijah Parinduri, S., & Dwimawati, E. (2022). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tegal Gundil Kota Bogor Tahun 2020*. *Promotor*, 5(6), 484–487. <https://doi.org/10.32832/pro.v5i6.8752>

# LAMPIRAN



Lampiran 1 : Surat Izin Studi Pendahuluan Di RSUD



UNIVERSITAS AWAL BROS

*A Spirit of Caring*

*A Vision of Excellence*

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp BPG 28141

Telp. (0761) 8409768/ 082276268786

Batam, Jl.Abulyatama, 29464

Telp. (0778) 4805007/ 085760085061

Website: univawalbros.ac.id | Email: univawalbros@gmail.com

No : 328/UAB1.01.3.6/PP/KPS/03.24  
Lampiran : Terlampir  
Perihal : Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Kepada Yth :

**Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau**  
di-

Tempat

*Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.*

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2023/2024, bahwa Mahasiswa/I kami akan melaksanakan penyusunan Proposal Penelitian (Skripsi).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin Studi Pendahuluan untuk Mahasiswa/I kami dibawah ini :

Nama : Nazla Nur Ariyah

NIM : 20001003

Dengan Judul : Hubungan Brand Image (Citra Merek) Terhadap Keputusan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 22 Maret 2024  
Ka. Podi S1 Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Awal Bros

**(Marian Tonis, SKM., MKM)**  
NIDN. 1002119401

Lampiran 2: Surat Balasan Izin Pendahuluan Di RSUD



PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
**RSUD ARIFIN ACHMAD**

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253  
Pekanbaru



Pekanbaru, 01 April 2024

Nomor 072/Diklit-Litbangpus/183  
Sifat Biasa  
Lampiran -  
Hal Izin Pengambilan Data

Kepada Yth Kepala Instalasi Rekam Medik

di  
Pekanbaru

Dengan Hormat

Menindaklanjuti surat dari Ka Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros. Nomor 328/UAB1 01 3 6/PP/KPS/03.24 tanggal 22 Maret 2024 perihal Izin Pengambilan Data/Pra Riset bersama ini disampaikan bahwa RSUD Arifin Achmad dapat menerima mahasiswa/i

Nama Nazla Nur Anyah  
NIM 20001003  
Program Studi S1. Administrasi Rumah Sakit

Untuk melakukan kegiatan Survey Awal/Pengambilan Data dengan Judul "Hubungan Brand Image (Citra Merek) terhadap Kepuasan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih Layanan Rawat Inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau" dengan ketentuan sebagai berikut

1. Tidak diperkenankan mengambil data dengan cara melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
2. Pengambilan data tidak diperkenankan dengan cara memfoto, foto copy maupun menscaner data.
3. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan selain pengambilan data
4. Izin pengambilan data berlaku selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal terbitnya surat ini
5. Pengambilan data hanya berlaku untuk data sekunder pasien

Untuk itu diminta kepada Bidang/Bagian, KJF/KSM, Instalasi dan Komite dilingkungan RSUD Arifin Achmad untuk dapat membenarkan data dan informasi yang diperlukan oleh mahasiswa/i tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

  
DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU,  
RSUD ARIFIN ACHMAD  
PEKANBARU  
drg. Wan Fajriatul Mammunah., Sp.KG  
Pembina Tk.I  
Nip. 19780618 200903 2 001

Lampiran 3: Surat Izin Kaji Etik



**UNIVERSITAS AWAL BROS**

*A Spirit of Caring*

*A Vision of Excellence*

Pekanbaru, Jl. Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141

Telp. (0761) 8409768/ 082276268786

Batam, Jl. Abulyatama, 29464

Telp. (0778) 4805007/ 085760085061

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

Nomor : 676/UAB1.20/DL/KPS/06.24  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Permohonan Persetujuan Etik

Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian  
Universitas Awal Bros

Sehubungan dengan rencana penelitian yang akan dilaksanakan oleh :

Nama Peneliti : Nazla Nur Ariyah  
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit  
Judul : Analisis Pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) Terhadap  
Keputusan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam  
Memilih Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah  
Arifin Achmad Provinsi Riau  
Pembimbing I : Marian Tonis, SKM., MKM  
Pembimbing II : Abdul Zaky, M.Si

Maka bersama ini kami mengajukan permohonan persetujuan etik sebagai salah satu syarat penelitian tersebut bisa dilakukan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 07 Juni 2024  
Ka. Podi S1 Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Awal Bros



**(Marian Tonis, SKM., MKM)**

**NIDN. 1002119401**

Lampiran 4: Surat Balasan Izin Kaji Etik



UNIVERSITAS AWAL BROS FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141  
Batam, Jl.Abulyatama, Batam Kota 29464  
CP: 085272001583 Email : kepkstikesabb@gmail.com

**REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK**

Nomor : 0042/UAB1.20/SR/KEPK/06.24

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Protokol Dan Dokumen Yang Berhubungan Dengan  
Protokol Berikut Telah Mendapatkan Persetujuan Etik :

<b>No Protokol</b>	UAB240010		
<b>Peneliti Utama</b>	Nazla Nur Ariyah		
<b>Judul Penelitian</b>	ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGE (CITRA MEREK) TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DENGAN PEMBAYARAN UMUM DALAM MEMILIH LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN AHMAD PROVINSI RIAU		
<b>Tempat Penelitian</b>	RSUD Arifin Ahmad Provinsi Riau		
<b>Masa Berlaku</b>	10 Juni 2024 - 10 Juni 2025		
<b>Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Awal Bros</b>	<b>Nama :</b> Eka Fitri Amir S.ST.,M.Keb	<b>Tanda Tangan:</b> 	<b>Tanggal:</b> 10 Juni 2024

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Laporan Akhir Setelah Penelitian Berakhir
2. Melaporkan Penyimpangan Dari Protokol Yang Disetujui
3. Mematuhi Semua Peraturan Yang Telah Ditetapkan

Lampiran 5: Surat izin penelitian



**UNIVERSITAS AWAL BROS**

*A Spirit of Caring*

*A Vision of Excellence*

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. Bf

Telp. (0761) 8409768/ 0823

Batam, Jl.Ahliyasa

Telp. (0778) 4805067/ 0857

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@i

No : 677/UAB1.01.3.6/U/KPS/06.24  
Lampiran : -  
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth :

**Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau**  
di-

Tempat

***Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.***

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2023/2024, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Penelitian untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Nazla Nur Ariyah

Nim : 20001003

Dengan Judul : Analisis Pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) Terhadap Keputusan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 07 Juni 2024

Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Awal Bros



**(Marian Ponis, SKM., MKM)**

**NIDN. 1002119401**

Lampiran 6: Surat Balasan Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
**RSUD ARIFIN ACHMAD**  
Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253  
Pekanbaru



Pekanbaru, 26 Juni 2024

Nomor : 071/Diklit-Litbangpus/180  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth : 1. Kepala Instalasi Pelayanan Utama  
(Ruang Rawat Inap Pelayanan Utama)  
2. Kepala IRNA Medikal  
3. Kepala IRNA Surgikal  
4. Kepala Instalasi Rekam Medik

di -  
Pekanbaru

Dengan Hormat

Menindaklanjuti surat dari Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros, Nomor: 677/UAB1.01.3.6/KPS/06.24 tanggal 07 Juni 2024 perihal Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian/Riset bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa/i dibawah ini:

Nama : Nazla Nur Ariyah  
NIM : 20001003  
Program Studi : S1. Administrasi Rumah Sakit

Berdasarkan persetujuan dari Bagian/Bidang, KJF/KSM, Instalasi dan Komite dilingkungan RSUD Arifin Achmad dapat diberikan Izin Penelitian dengan Judul "Analisis Pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) Terhadap Keputusan Pasien Dengan Pembayaran Utama Dalam Memilih Layanan Rawat Inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau" dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak diperkenankan melakukan tindakan menyimpang selama kegiatan penelitian berlangsung.
2. Tidak diperkenankan melakukan tindakan medis secara langsung kepada pasien.
3. Wajib menjalankan prosedur *informed consent* bagi penelitian yang bersubjek pasien (manusia).
4. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan selain penelitian
5. Izin penelitian berlaku selama 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal terbitnya surat ini.

Untuk itu diminta kepada Bidang/Bagian, KJF/KSM, Instalasi dan Komite dilingkungan RSUD Arifin Achmad untuk dapat memfasilitasi kegiatan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa/i tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya

WAKIL DIREKTUR BIDANG UMUM,  
SDM DAN PENDIDIKAN,  
  
drg. YUSI PRASTININGSIH, MM  
Pembina Tk. I / IV B  
Nip. 19720319 200012 2 002

Lampiran 7: Surat Keterangan Selesai Peneliti



PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
**RSUD ARIFIN ACHMAD**

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253  
Pekanbaru



Pekanbaru, 25 Juli 2024

Nomor : 075/Diklit-Litbangpus/117  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Surat Keterangan Selesai Penelitian**

Kepada Yth : Ketua Prodi S1. Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros  
di  
Pekanbaru

Dengan Hormat

Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nazla Nur Ariyah  
NIM : 20001003  
Program Studi : S1. Administrasi Rumah Sakit

Telah selesai melaksanakan penelitian di RSUD Arifin Achmad mulai tanggal 26 Juni s/d 25 Juli 2024, dengan judul "Analisis Pengaruh Brand Image (Citra Merek) Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau"

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

  
DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU,  
Drg. Wan Fajriatul Mamnunah., Sp.KG  
Pembina Tk.I  
Nip. 19780618 200903 2 001

*Lampiran 8: Lembar Persetujuan Menjadi Responden*

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth

Saudara/i

Responden Penelitian

Di-Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nazla Nur Ariyah

Nim : 20001003

Adalah mahasiswa program studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros, yang akan mengadakan penelitian untuk menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit. Adapun judul penelitian, yaitu “Analisis Pengaruh Brand Image (Citra Merek) Terhadap Keputusan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih Layanan Rawat Inap Di RSUD Arifin Ahmad” untuk itu saya meminta kesediaan dari saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Penelitian ini tidak menimbulkan kerugian bagi saudara/i kerahasiaan informasi yang diberikan atau dijaga dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Apabila saudara/i setuju untuk menjadi responden pada penelitian ini, maka dengan ini saya mohon kesediaannya untuk menandatangani lembaran persetujuan dan menjawab setiap pernyataan dengan sejujurnya.

Atas perhatian dan kesediaan saudara/i sebagai responden, saya ucapkan terima kasih.

Pekanbaru,.... Juni 2024

Peneliti

Responden

( Nazla Nur Ariyah )

( )



## **KUESIONER PENELITIAN**

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

#### **Petunjuk Pengisian**

1. Mohon kesediaan saudara/i untuk menjawab pernyataan dibawah ini
2. Bacalah dengan teliti pernyataan dan jawablah dengan sejujur-jujurnya
3. Pengisi kuesioner ini tidak berpengaruh negatif terhadap saudara/i
4. Terima kasih atas bantuan dan kerja sama yang telah saudara/i berikan

#### **A. Identitas Responden**

Isilah titik-titik dibawah ini dengan jawaban yang sesuai identitas saudara/i

1. Umur :.....Tahun
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
3. Pendidikan terakhir :
4. Pekerjaan :

#### **B. Kuesioner keputusan Pasien**

##### **Petunjuk Pengisian**

1. Isilah jawaban saudara/i yang dianggap benar dengan tanda (√) pada kotak yang telah disediakan
2. Mohon ditanyakan kepada pewawancara apabila ada hal-hal yang tidak jelas atau kurang dimengerti
3. Mohon periksa kembali jawaban yang telah diisi

##### **Pilihan Jawaban**

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

### C. Keputusan Pasien Memilih Pelayanan

#### Petunjuk Pengisian

Pilihlah satu jawaban yang tersedia yang menurut Bapak/Ibu/Saudara benar. Berilah tanda cek (√) pada salah satu pilihan jawaban.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

*Sumber : Nurliyah, 2022*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Apabila saya membutuhkan pelayanan kesehatan saya akan kembali ke rumah sakit ini					
2	Saya berusaha untuk mendapatkan informasi dari beberapa sumber terkait pelayanan kesehatan yang ditawarkan di rumah sakit ini					
3	Rumah sakit ini menjadi pilihan pertama dalam pemikiran saya ketika ingin berobat atau dirawat					
4	Saya memilih rumah sakit ini karena memiliki keunggulan seperti pelayanan yang diberikan ataupun fasilitasnya					
5	Saya akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan					

#### D. Pernyataan Brand Image

Petunjuk Pengisian

Pilihlah satu jawaban yang tersedia yang menurut Bapak/Ibu/Saudara benar. Berilah tanda cek (√) pada salah satu pilihan jawaban.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

*Sumber : Ashar,A, 2016*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b><i>Corporet identity</i></b>						
1	Menurut saya nama merek Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad ini mudah diucapkan dan mudah untuk diingat					
2	Saya merasa bangga pada saat menggunakan jasa layanan RS ini					
3	Pembiayaan pengobatan di RS ini relatif terjangkau					
4	Menurut saya tarif pelayanan di instalasi rawat inap ini sudah sesuai dengan fasilitas yang diberikan					
<b><i>Physical environment</i></b>						
1	Gedung/ bangunan yang dimiliki RS sudah cukup layak					
2	Peralatan yang dimiliki RS ini baik peralatan diagnostik dan non diagnostik (kursi, meja, dll) sudah cukup memadai untuk melayani Anda					
3	Ruangan instalasi rawat inap ini sangat nyaman/bersih					
4	Fasilitas pendukung (seperti bank, kantin, muhallah,) yang dimiliki RS sudah memadai					

<b>Contact personnel</b>					
<b>1</b>	Dokter, perawat, dan tenaga non medis (tenaga administrasi, tenaga apotek, customer service, dan satpam) mengenakan pakaian/seragam dengan baik, bersih, dan rapi				
<b>2</b>	Seluruh karyawan RS merupakan karyawan yang profesional (mampu melaksanakan tugasnya dengan baik)				
<b>3</b>	Petugas seperti perawat dan administrasi cepat tanggap saat pasien/keluarga pasien membutuhkan bantuan				
<b>4</b>	Dokter memberikan penjelasan/pengetahuan kepada Anda tentang penyakit serta perkembangannya				
<b>Service offering</b>					
<b>1</b>	Dokter selalu ada di tempat setiap kali Anda butuhkan				
<b>2</b>	Prosedur pendaftaran di bagian administrasi mudah dan tidak berbelit – belit.				
<b>3</b>	Anda tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan obat di apotek				
<b>4</b>	Pelayanan diberikan sama pada semua pasien tanpa membedakan				

Lampiran 10: Data kunjungan

Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit

RSUD Arifin Ahmad Tahun 2021

Bulan Pelayanan	Menurut jenis pembayaran						Jumlah
	Umum	BPJS	Jamkesda	Ask Sukarela	Perusahaan	Lainya	
Januari	57	1.487	54	0	21	2	1.619
Februari	51	1.428	52	0	22	7	1.553
Maret	63	1.739	58	0	29	1	1.889
April	70	1.687	61	0	26	3	1.844
Mei	70	1.526	49	0	26	0	1.671
Juni	75	1.614	50	1	26	1	1.766
Juli	78	1.796	47	0	31	3	1.952
Agustus	66	1.648	48	1	29	5	1.792
September	73	1.508	42	1	37	1	1.661
Oktober	92	1.586	44	1	28	4	1.751
November	75	1.154	29	1	9	2	1.268
Desember	104	1.638	36	1	38	1	1.890
Jumlah	874	18.811	570	6	322	30	20.656

Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit  
RSUD Arifin Ahmad Tahun 2022

Bulan Pelayanan	Menurut jenis pembayaran						Jumlah
	Umum	BPJS	Jamkesda	Ask Sukarela	Perusahaan	lainya	
Januari	114	1.743	28	0	36	55	1.976
Februari	93	1.401	32	0	20	172	1.718
Maret	64	1.637	21	0	31	223	1.976
April	70	1.427	32	0	25	51	1.605
Mei	81	1.498	21	0	24	53	1.677
Juni	97	1.690	34	0	26	46	1.893
Juli	100	1.696	32	0	40	55	1.923
Agustus	102	1.757	32	0	40	84	2.015
September	95	1.705	33	0	26	93	1.952
Oktober	107	1.798	34	0	22	76	2.037
November	83	1.805	25	0	38	146	2.097
Desember	97	1.748	16	0	20	97	1.978
<b>Jumlah</b>	<b>1.103</b>	<b>19.905</b>	<b>340</b>	<b>0</b>	<b>348</b>	<b>1.151</b>	<b>22.847</b>

Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit  
RSUD Arifin Ahmad Tahun 2023

Bulan Pelayanan	Menurut jenis pembayaran						Jumlah
	Umum	BPJS	Jamkesda	Ask Sukarela	Perusahaan	lainya	
Januari	80	1.914	14	1	13	40	2.062
Februari	94	1.814	14	0	17	6	1.945
Maret	105	1.998	14	2	24	4	2.147
April	73	1.463	15	1	30	15	1.597
Mei	97	2.140	14	0	29	48	2.328
Juni	107	1.768	6	0	34	16	1.931
Juli	81	2.177	10	1	33	6	2.308
Agustus	59	2.145	16	0	38	7	2.265
September	57	1.970	14	1	25	0	2.067
Oktober	47	2.294	3	0	23	0	2.367
November	48	2.258	1	0	15	0	2.322
Desember	59	1.995	1	0	30	0	2.085
<b>Jumlah</b>	<b>907</b>	<b>23.936</b>	<b>122</b>	<b>6</b>	<b>311</b>	<b>30</b>	<b>25.424</b>

*Lampiran 11: Jadwal Penelitian*

No	kegiatan	Bulan							
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Pembuatan proposal penelitian								
2	Pendaftaran seminar proposal								
3	Pelaksanaan ujian/siding proposal								
4	Perbaikan proposal dan pengumpulan proposal yang telah diperbaiki								
5	Penyusunan skripsi								
6	Pendaftaran ujian hasil skripsi								
7	Pelaksanaan ujian skripsi								
8	Perbaikan hasil skripsi								



Lampiran 12: Tabulasi Data

Master Tabel

**ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGE (CITRA MEREK) TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DENGAN PEMBAYARAN UMUM DALAM MEMILIH LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN AHMAD PROVINSI RIAU**

No	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Identitas Rumah Sakit					Lingkungan Fisik					Karyawan					Pelayanan yang Diberikan					Keputusan Pasien					
					X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
R1	LK	39	SMA	Wiraswasta	2	2	3	2	9	4	4	2	4	14	4	4	3	2	13	2	2	3	4	11	4	2	2	4	4	16
R2	P	36	SMA	IRT	2	3	4	2	11	4	4	2	4	14	4	4	3	3	14	2	2	4	4	12	4	3	2	4	4	17
R3	LK	53	DIII	Wiraswasta	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	3	4	3	5	4	19
R4	p	25	S1	Wiraswasta	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	4	2	3	13	3	4	3	4	14	2	3	3	4	4	16
R5	LK	23	SMP	Serabutan	2	3	4	4	13	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	2	2	4	4	12	4	2	2	3	4	15
R6	P	34	SMA	IRT	2	3	4	4	13	4	3	2	4	13	4	4	4	4	16	2	3	4	4	13	4	3	3	3	4	17
R7	P	72	SD	IRT	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	2	2	4	4	12	2	4	2	3	4	15
R8	P	24	SMP	IRT	2	3	4	4	13	4	4	3	4	15	5	5	2	4	16	2	3	4	4	13	4	4	2	4	4	18
R9	LK	37	S1	PNS	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	5	5	2	4	16	4	3	4	4	15	2	4	2	3	4	15
R10	P	52	SMA	Wiraswasta	2	4	4	2	12	4	4	3	4	15	4	4	3	2	13	2	2	4	3	11	4	4	2	3	3	16
R11	P	53	SMA	Wiraswasta	3	4	4	2	13	4	4	2	4	14	4	4	3	3	14	3	2	4	3	12	2	4	2	4	3	15
R12	P	61	SMP	IRT	2	3	4	5	14	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	2	3	4	4	13	4	4	2	3	4	17
R13	P	22	SMK	Wiraswasta	2	3	4	4	13	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15	2	3	4	4	13	2	4	2	4	4	16
R14	LK	39	SD	Buruh	4	4	4	3	15	4	4	2	4	14	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	5	4	4	4	5	22

R 15	P	28	SD	IRT	4	4	4	2	14	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	5	3	3	4	5	20
R 16	LK	49	SD	Petani	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	5	5	4	5	23
R 17	LK	32	SMP	Buruh	5	3	4	4	16	4	4	4	3	15	5	5	3	4	17	4	2	4	5	15	4	5	4	4	5	22
R 18	LK	42	SMA	Wirawasta	5	3	3	3	14	5	4	4	4	17	5	5	3	3	16	4	2	4	4	14	4	4	2	3	4	17
R 19	P	38	SMP	IRT	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	2	3	4	12	4	3	4	3	4	18
R 20	P	26	SMA	IRT	3	4	3	4	14	3	4	2	4	13	4	3	4	3	14	3	2	4	4	13	3	2	2	4	4	15
R 21	LK	53	SMP	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4	3	2	4	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	4	4	3	4	18
R 22	P	30	SMA	IRT	3	3	2	3	11	4	4	4	4	16	4	3	3	2	12	4	3	4	4	15	4	2	4	4	4	18
R 23	P	55	SD	IRT	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	3	2	4	4	4	17
R 24	P	41	SMA	Wiraswasta	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	3	5	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	2	4	3	17
R 25	P	23	SMA	Wiraswasta	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	3	5	4	4	16	3	3	4	3	13	4	4	2	4	3	17
R 26	LK	26	SMK	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	2	2	4	4	12	4	4	4	4	4	20
R 27	LK	28	SMK	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4	3	2	4	13	3	4	4	4	15	3	2	4	4	13	4	2	4	3	4	17
R 28	LK	21	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	2	2	4	4	12	4	1	2	4	4	15
R 29	LK	30	SMA	Wiraswasta	5	4	3	3	15	3	4	5	3	15	4	5	4	3	16	3	2	4	5	14	3	4	4	4	5	20
R 30	P	24	SMA	IRT	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	3	3	2	4	3	15
R 31	P	32	SMA	IRT	5	4	3	3	15	4	4	3	4	15	3	5	4	3	15	4	4	4	5	17	5	2	4	4	5	20
R 32	LK	37	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	5	2	4	4	5	20
R 33	LK	26	SMA	Wiraswasta	5	5	5	3	18	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	4	4	4	5	17	5	4	4	4	5	22
R 34	LK	44	SMP	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	2	2	4	4	12	4	4	4	4	4	20

R 35	P	38	SMP	IRT	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	3	2	4	4	13	4	3	3	4	4	18
R 36	LK	63	SD	Petani	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	2	4	4	4	18
R 37	P	58	SD	IRT	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	2	4	4	13	4	3	4	4	4	19
R 38	LK	44	SD	Wiraswasta	4	3	4	4	15	4	4	2	4	14	4	4	3	4	15	3	2	4	4	13	4	3	3	4	4	18
R 39	P	38	SMP	IRT	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	2	3	4	12	4	2	3	3	4	16
R 40	P	21	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	14	4	4	2	4	14	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	4	3	4	3	4	18
R 41	LK	35	SMP	Wiraswasta	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	2	3	4	12	3	3	3	3	4	16
R 42	P	33	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	3	2	3	4	12	4	2	3	3	4	16
R 43	P	25	S1	Wiraswasta	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	2	3	3	12	4	2	2	3	3	14
R 44	P	24	S1	Wiraswasta	4	3	2	3	12	4	4	3	4	15	4	4	3	2	13	4	2	4	3	13	4	3	2	2	3	14
R 45	LK	54	SD	Wiraswasta	4	3	2	3	12	4	4	2	4	14	4	4	3	2	13	4	4	4	3	15	4	3	4	2	3	16
R 46	LK	28	SMA	Wiraswasta	3	3	2	3	11	4	4	3	4	15	5	3	3	2	13	4	3	4	3	14	4	3	2	3	3	15
R 47	P	47	SMP	IRT	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	2	4	3	4	13	2	2	4	4	12	4	3	4	2	4	17
R 48	P	24	SMA	IRT	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	2	4	4	3	13	4	4	3	2	3	16
R 49	LK	61	SD	Buruh	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	2	2	3	4	11	4	4	3	4	4	19
R 50	P	32	SMA	Wiraswasta	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	2	4	4	13	4	3	4	3	4	18
R 51	LK	52	SMA	Petani	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	2	3	4	12	3	3	3	3	4	16
R 52	P	46	SMA	IRT	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	2	3	4	12	3	3	3	3	4	16
R 53	P	45	SMA	IRT	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	3	2	3	4	12	4	3	2	3	4	16
R 54	LK	27	SD	Wiraswasta	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	3	2	3	4	12	3	4	2	3	4	16

R 55	LK	28	S1	Wiraswasta	4	4	4	3	15	3	3	2	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	2	4	4	17
R 56	LK	33	S1	Wiraswasta	3	4	3	3	13	3	3	2	4	12	4	3	4	3	14	4	2	3	4	13	4	4	4	4	4	20
R 57	LK	42	S1	Wiraswasta	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
R 58	LK	40	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	2	3	4	4	16
R 59	LK	39	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	13	3	4	2	4	13	4	4	3	3	14	4	2	3	4	13	4	2	4	4	4	18
R 60	P	39	SMP	IRT	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	3	2	4	4	13	2	2	2	3	4	13
R 61	P	36	S1	IRT	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	4	2	4	4	14	3	3	3	4	4	17
R 62	P	37	SMA	IRT	4	4	3	3	14	3	4	2	4	13	4	4	4	3	15	4	2	4	4	14	4	3	4	3	4	18
R 63	LK	23	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	14	3	4	2	4	13	4	4	4	3	15	4	2	2	4	12	4	3	4	3	4	18
R 64	LK	28	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	18
R 65	P	26	SMA	IRT	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	2	4	4	14	3	2	3	4	12	4	3	2	3	4	16
R 66	LK	22	SMA	Wiraswasta	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	2	3	4	13	4	4	4	4	4	20
R 67	LK	23	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	4	4	2	3	4	17
R 68	P	26	S1	Wiraswasta	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	2	4	4	13	4	4	4	4	4	20
R 69	LK	26	SMA	Wiraswasta	4	3	3	3	13	4	4	2	4	14	4	2	3	3	12	3	2	4	4	13	4	3	3	3	4	17
R 70	P	44	SMA	IRT	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	2	4	4	13	4	4	3	3	4	18
R 71	LK	40	SMA	Buruh	4	2	3	3	12	4	4	2	4	14	4	4	2	3	13	3	2	4	4	13	4	3	2	4	4	17
R 72	LK	55	SMP	Wiraswasta	4	4	4	2	14	2	4	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
R 73	P	41	SD	IRT	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21
R 74	P	21	SMK	Wiraswasta	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	2	4	3	13	4	4	4	3	15	2	4	2	2	3	13

R 75	P	38	SD	IRT	5	4	3	3	15	4	4	4	5	17	4	5	4	3	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	19
R 76	P	65	SD	IRT	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	17
R 77	P	34	SMK	Buruh	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	4	4	3	3	4	18
R 78	LK	44	SMP	Buruh	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	3	3	4	18
R 79	P	35	SMA	Wirasaha	4	3	5	4	16	3	4	4	5	16	4	4	3	5	16	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19
R 80	P	45	SD	IRT	4	3	5	4	16	3	4	4	4	15	4	4	3	5	16	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19
R 81	P	46	SD	IRT	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19
R 82	P	37	SMP	IRT	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19
R 83	LK	36	S1	Wiraswasta	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	2	2	4	4	12	4	4	4	4	4	20
R 84	P	34	S1	Wiraswasta	4	2	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	2	4	14	3	2	4	4	13	4	4	4	4	4	20
R 85	LK	47	S1	Wiraswasta	4	4	4	4	16	3	4	2	3	12	4	4	4	4	16	2	2	4	4	12	4	4	4	4	4	20
R 86	LK	27	SMK	Buruh	4	2	4	4	14	3	4	3	3	13	4	4	2	4	14	2	2	4	4	12	4	4	4	4	4	20
R 87	LK	44	SMA	Buruh	4	4	4	2	14	2	4	3	3	12	4	4	4	4	16	3	2	2	4	11	4	4	3	4	4	19
R 88	P	61	SD	IRT	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	4	4	3	2	13	3	2	3	4	12	4	4	3	4	4	19
R 89	P	62	SD	IRT	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	2	4	4	13	4	4	3	4	4	19
R 90	LK	59	SMP	Wiraswasta	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	3	2	3	4	12	4	4	3	4	4	19
R 91	P	60	SD	IRT	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
R 92	LK	31	S1	Wiraswasta	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
R 93	P	27	SMA	Wiraswasta	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
R 94	P	26	SMA	IRT	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	18

R 95	LK	35	SMA	Wiraswasta	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	18
R 96	P	55	SMP	IRT	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	2	4	4	13	4	3	3	4	4	18
R 97	P	54	SMA	IRT	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	18

Lampiran 13: Hasil SPSS

**Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
3.	Laki-Laki	44	45,4%
4.	Perempuan	53	54,6%
Total		97	100%

**Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
6.	SD	19	19,6%
7.	SMP	17	17,5%
8.	SMA	47	48,5%
9.	DIII	1	1,0%
10.	S1	13	13,4%
Total		97	100%

**Pekerjaan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
8.	Buruh	8	8,2%
9.	IRT	36	37,1%
10.	Petani	3	3,1%
11.	PNS	1	1,0%
12.	Serabutan	1	1,0%
13.	Wiraswasta	42	42,0%
14.	Wirausaha	6	6,0%
Total		97	100%

**Identitas Rumah Sakit (*corporate identity*)**

No	Soal	STS		TS		N		S		Ss	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	X1.1	0	0%	9	9,3	9	9,3	70	72,2	9	9,3
2.	X1.2	0	0%	4	4,1	40	41,2	52	53,6	1	1,0
3.	X1.3	0	0%	5	5,2	36	37,1	53	54,6	3	3,1
4.	X1.4	0	0%	7	7,3	43	47,4	43	44,3	1	1,0

**Lingkungan fisik (*physical environment*)**

No	Soal	STS		TS		N		S		Ss	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	X2.1	0	0%	2	2,0%	28	28,9%	66	68,0%	1	1,0%
2.	X2.2	0	0%	0	0%	15	15,5%	82	84,5%	0	0%
3.	X2.3	0	0%	19	19,6%	45	46,4%	32	33,0%	1	1,0%
4.	X2.4	0	0%	0	0%	10	10,3%	83	85,6%	4	4,1%

**Karyawan (*contact personelle*)**

No	Soal	STS		TS		N		S		Ss	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	X3.1	0	0%	2	2,1%	6	6,2%	82	84,5%	7	7,2%
2.	X3.2	0	0%	3	3,1%	6	6,2%	76	78,4%	12	12,4%
3.	X3.3	0	0%	7	7,2%	38	39,2%	51	52,6%	1	1,0%
4.	X3.4	0	0%	7	7,2%	40	41,2%	46	47,4%	4	4,1%

**Pelayanan yang diberikan (*service offering*)**

No	Soal	STS		TS		N		S		Ss	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	X4.1	0	0%	18	18,6%	33	34,0%	46	47,4%	0	0%
2.	X4.2	0	0%	52	53,6%	17	17,5%	28	28,9%	0	0%
3.	X4.3	0	0%	2	2,1%	22	22,7%	73	75,3%	0	0%
4.	X4.4	0	0%	0	0%	13	13,4%	76	78,4%	8	8,2%

**Keputusan Pasien**

No	Soal	STS		TS		N		S		Ss	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Y.1	0	0%	7	7,2%	13	13,4%	71	73,2%	6	6,2%
2.	Y.2	1	1,0%	15	15,5%	35	36,1%	44	45,4%	2	2,1%
3.	Y.3	0	0%	27	27,8%	27	27,8%	42	43,3%	1	1%
4.	Y.4	0	0%	5	5,2%	35	36,1%	56	57,7%	1	1,0%
5.	Y.5	0	0%	0	0%	13	13,4%	76	78,4%	8	8,2%



### Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,60385869
Most Extreme Differences	Absolute	,050
	Positive	,045
	Negative	-,050
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.		

### Analisis Regresi Linear 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

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

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

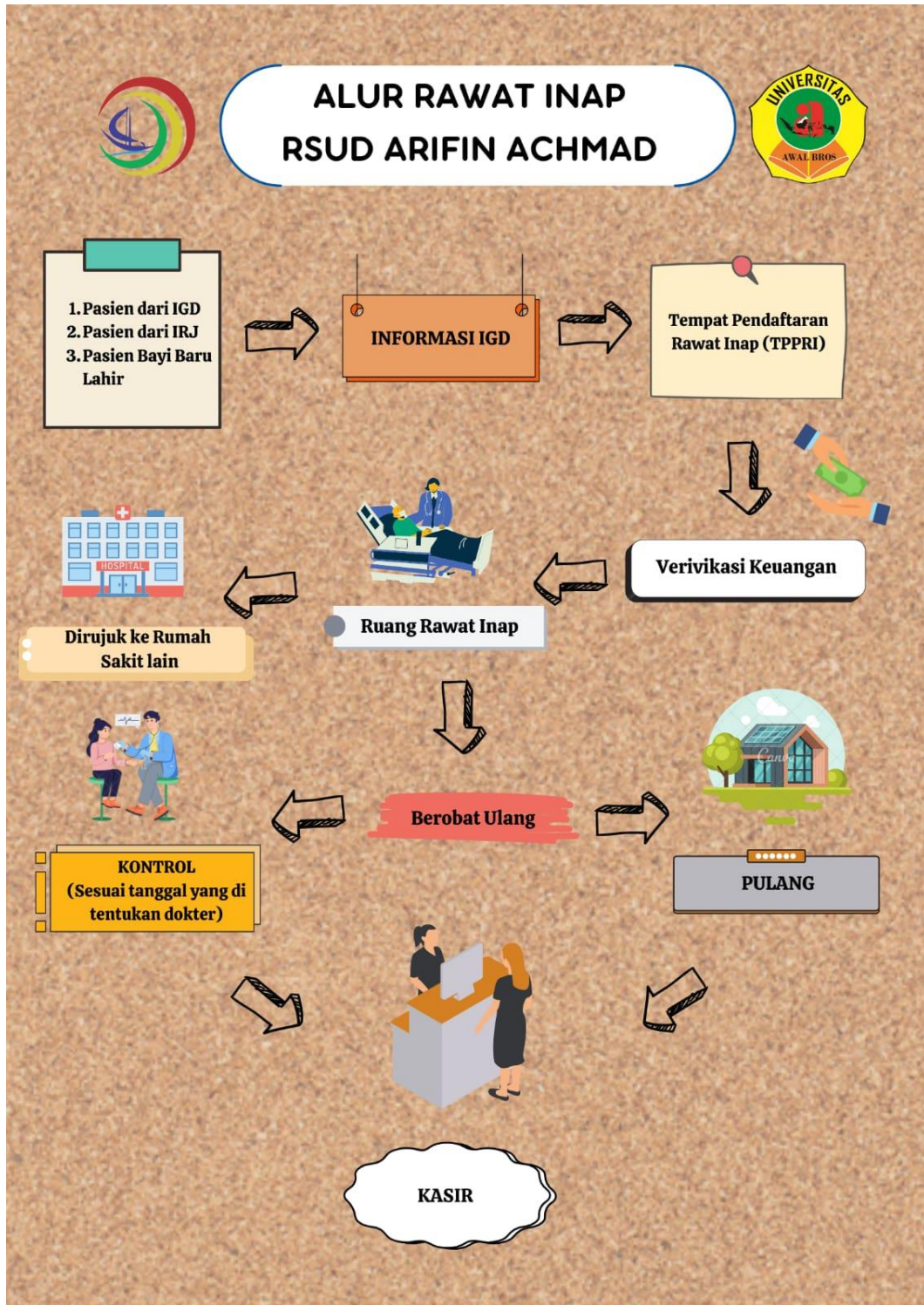
a. Predictors: (Constant), Pelayanan yang Diberikan, Lingkungan Fisik, Karyawan, Identitas Rumah Sakit

b. Dependent Variable: Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Rawat Inap

### 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						

Lampiran 14: Bannerpasien Alur Rawat Inap



Lampiran 15: lembar konsultasi pembimbing I

**LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING I**

Nama : Nazla Nur Ariyah  
Nim : 20001003  
Judul : Analisis Pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) Terhadap Keputusan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih Layanan Rawat Inap Di RSUD Arifin Ahmad  
Nama Pembimbing I : Marian Tonis, SKM, MKM

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1	Senin/15-01-2024	Bimbingan Terkait Judul	
2	Kamis/25-01-2024	Latar belakang	
3	Jum'at /23-02-2024	Bab I	
4	Rabu/28-02-2024	Bab II	
5	Rabu/20-03-2024	Bab III	
6	Jum'at/10-05-2024	Bab I, II, dan III	
7	Senin/13-05-2024	Bab I, II, dan III	
8	Selasa/ 23-05-2024	ACC	
9	Selasa/23-07-2024	Bab IV	
10	Rabu/24-07-2024	Bab IV	
11	Senin/29-07-2024	Bab IV-V	
12	Selasa/30-07-2024	Bab V	
13	Rabu/31-07-2024	ACC	

Pekanbaru, 31 Juli 2024  
Pembimbing I



(Marian Tonis, SKM, MKM)  
NIDN : 1002119401


Lampiran 16: lembar konsultasi pembimbing II

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING II

Nama : Nazla Nur Ariyah  
Nim : 20001003  
Judul : Analisis Pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) Terhadap Keputusan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih Layanan Rawat Inap Di RSUD Arifin Ahmad  
Nama Pembimbing II : Abdul Zaky, M.Si

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1	Jum'at/26-01-2024	Bimbingan Terkait Judul	
2	Jum'at/01-03-2024	Latar Belakang	
3	Jum'at/08-03-2024	Bab I-II	
4	Rabu/20-03-2024	Bab III	
5	Jum'at/10-05-2024	Bab I-II-III	
6	Rabu/15-05-2024	Bab I-II-III	
7	Senin/20-05-2024	Bab I-II-III	
8	Rabu/22-05-2024	ACC	
9	Rabu/24-07-2024	Bab IV	
10	Senin/29-07-2024	Bab IV	
11	Selasa/30-07-2024	Bab IV-V	
12	Rabu/31-07-2024	ACC	

Pekanbaru, 31 Juli 2024  
Pembimbing II

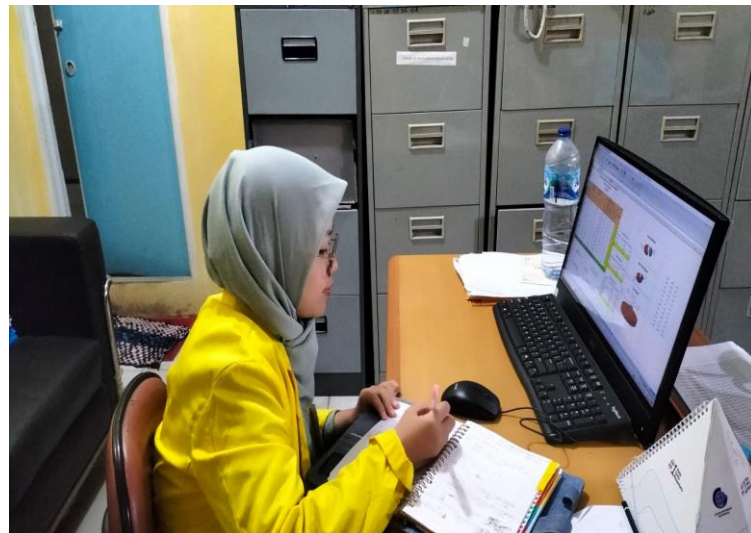
  
(Abdul Zaky, M.Si)  
NIDN : 1012129001

*Lampiran 17: Dokumentasi Penelitian*

**DOKUMENTASI PENELITIAN**



**Dokumentasi di depan gerbang lorong rawat inap**



**Peneliti sedang melakukan telaah dokumen  
di ruang Rekam Medis RSUD Arifin Ahmad**



**Dokumentasi ketika responden 1 sedang mengisi kuesioner**



**Dokumentasi ketika responden2 sedang mengisi kuesioner**



**Dokumentasi ketika responden 3 sedang mengisi kuesioner**



**Dokumentasi ketika responden 4 sedang mengisi kuesioner**