Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022. Vol. 3, No. 4. Page 153-168
https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1183
OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto

Bimo Tejomukti Purwanto[1], *Nurmiati Muchlis[2], Andi Muhammad Multazam[2]

[1] *RSAU dr. Dody Sardjoto*
[2]*Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*

**Email corresponding author: nurmiati.muchlis@umi.ac.id*

ABSTRACT
Background: In the era of globalization, the service industry is growing, including hospitals where they compete to gain and maintain profits by forming marketing strategies. RSAU dr. Dody Sardjoto does not yet have a marketing study and program and on the one hand, the public's demand for health services is increasingly critical, so hospitals need to form an effective marketing system. The purpose of this study was to analyze whether there was a significant effect of Hospital Image and Service Quality on Interest in Outpatient Treatment at RSAU dr. Dody Sardjoto.
Methods: This research is descriptive-analytic with a quantitative approach, using a cross-sectional survey, and verification. The research method used is a case study. The sample of this study was 350 patients as respondents who received outpatient treatment at RSAU dr. Dody Sardjoto during June 2022.
Results: The characteristics of the patients were dominated by women in the age group of 40 – 49 years, with the latest high school education, professions in other categories including retirees, housewives and not working, were patients who had come or visited the hospital again, and had reasons treatment due to referrals from other health facilities. Image of the Outpatient Hospital at RSAU dr. Dody Sardjoto in the very good category 87.13%. Quality of Outpatient Service at RSAU dr. Dody Sardjoto in the very good category 88.50%. Interest in Outpatient Treatment at RSAU dr. Dody Sardjoto is in the very good category 88.21%.
Conclusion: Hospital image and service quality have a significant effect on interest in treatment. It is hoped that in the future the hospital can increase and maintain public trust in order to continue to make RSAU dr. Dody Sardjoto is the first choice in treatment.
Keywords: *Hospital Image; Service quality; Treatment Interest*

ABSTRAK
Latar Belakang: Dalam era globalisasi, industri jasa semakin berkembang termasuk rumah sakit dimana mereka bersaing dalam mendapatkan dan mempertahankan keuntungan dengan membentuk strategi pemasaran. RSAU dr. Dody Sardjoto belum memiliki kajian dan program pemasaran dan di satu sisi tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin kritis, sehingga rumah sakit perlu membentuk sistem pemasaran yang efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh signifikan Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berobat pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto.
Metode: Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan survey *cross sectional*, serta verifikatif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 350 pasien sebagai responden yang berobat rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto selama bulan Juni 2022.
Hasil: Karakteristik pasien didominasi oleh perempuan dengan kelompok usia 40 – 49 tahun, berpendidikan terakhir SMA, berprofesi sebagai kategori lain – lain meliputi pensiunan, ibu rumah tangga dan tidak bekerja, merupakan pasien yang pernah datang atau berkunjung ulang ke rumah sakit, dan memiliki alasan berobat karena rujukan dari fasilitas kesehatan lainnya. Citra Rumah Sakit pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto dalam kategori sangat baik 87,13%. Kualitas Pelayanan pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto dalam kategori sangat baik 88,50%. Minat Berobat pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto dalam kategori sangat baik 88,21%.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Kesimpulan: Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Berobat. Diharapkan kedepannya rumah sakit dapat menambah dan mempertahankan kepercayaan masyarakat agar tetap menjadikan RSAU dr. Dody Sardjoto sebagai pilihan utama dalam berobat.
Kata Kunci : *Citra Rumah Sakit; Kualitas Pelayanan; Minat Berobat*

LATAR BELAKANG

Industri jasa (*service industry*) saat ini berkembang dengan sangat cepat. Persaingan yang terjadi saat ini sangat kompetitif dalam bidang industri ini. Pelayanan yang diberikan antara satu penyedia jasa (*service provider*) dengan pemberi jasa lainnya sangat bervariatif yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumennya. Salah satu industri jasa yang berkembang dengan sangat cepat di Indonesia adalah industri jasa rumah sakit, baik rumah sakit milik pemerintah maupun milik swasta bahkan milik asing (Arafah, 2004). Salah satu rumah sakit di Makassar yang telah melaksanakan kegiatan pemasaran adalah Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Wahidin Sudirohusodo. Hal ini, terlihat dari struktur organisasi rumah sakit yang telah memiliki bidang pemasaran yang matang dan dari buku tahunan RSUP Dr.Wahidin Sudirohusodo telah melaksanakan berbagai kajian dan program pemasaran yang sebagian besar adalah kegiatan promosi rumah sakit. Seperti yang diketahui bahwa RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo merupakan rumah sakit yang dijadikan sebagai pusat rujukan di wilayah Sulawesi Selatan (Nurhikmah, 2013).

Rumah sakit sebagai salah satu dari industri jasa dituntut memberikan suatu layanan jasa yang optimal dan berkualitas atas kinerjanya dalam melayani konsumen dalam hal ini adalah pasien. Rumah sakit akan semakin maju dan jika kinerjanya dapat dipertahankan. Persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit belakangan ini tidak hanya disebabkan oleh globalisasi, tetapi juga disebabkan karena pelanggan rumah sakit semakin cerdas, kritis, sadar harga, dan banyak menuntut. Kemajuan teknologi komunikasi juga ikut berperan meningkatkan intensitas persaingan, karena hal itu memberikan pelanggan akses informasi dan pengetahuan yang lebih banyak tentang berbagai macam produk dan layanan yang ditawarkan. Dengan demikian masyarakat memiliki pilihan yang lebih banyak ketika akan memanfaatkan pelayanan kesehatan (Nurulaini, 2010). Salah satu upaya yang dilakukan oleh rumah sakit dalam menghadapi persaingan industri jasa pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan pemasaran yang efektif. Menurut Jacobalis bahwa untuk mempertahankan nama rumah sakit dan eksistensinya, maka pihak rumah sakit salah satunya harus dapat mengembangkan strategi pemasaran yang efektif untuk menghadapi tantangan era globalisasi (Jacobalis, 2010).

Citra merupakan aset tidak berwujud (*intangible assets*) yang berharga dari perusahaan. Citra positif memungkinkan sebuah perusahaan untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif (Porter, 1997). Sebuah citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, loyalitas, dan niat pembelian kembali (Bloemer, 1998). Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu perusahaan dan sebaliknya citra yang buruk akan memperpuruk kestabilan suatu perusahaan. Perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan (Istijanto, 2005).

Citra rumah sakit telah menarik perhatian di kalangan peneliti model konseptual ditujukan untuk menjawab peran penting citra merek terhadap nilai yang dirasakan pelanggan. Pencitraan merupakan sebuah tahapan penting bagi rumah sakit karena dapat mendorong kesetiaan pelanggan. Citra rumah sakit memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungannya dengan pelanggan mereka (Wu, 2011).

Dalam rangka mendukung pelaksanaan SDGs *(Sustainable Development Goals)* sesuai dengan tujuan pembangunan kesehatan di Indonesia dan memperoleh keunggulan daya saing dalam skala

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

global, rumah sakit dituntut mampu menyajikan pelayanan yang berkualitas dengan harga yang wajar dan bersaing. Hal ini bisa dikatakan bahwa kunci pokok untuk meningkatkan daya saing industri jasa pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi kualitas melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/pelayanan untuk selalu memanjakan konsumen dalam hal ini adalah pasien dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pasien akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memeberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003).

Dalam usaha peningkatan pelayanan terhadap pasien, pengelola rumah sakit dihadapkan dengan Undang-Undang Kesehatan Nomer 29 Tahun 2004 yang menyebutkan bahwa sarana kesehatan dalam penyelenggaraannya harus memperhatikan fungsi sosial sehingga masyarakat yang berpenghasilan rendah dapat menikmati pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada rumah sakit sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien (UU Indonesia, 2004).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara berkala agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai prioritas permasalahannya. Agar dapat membentuk kesadaran merek akan suatu rumah sakit, maka diperlukan suatu kebijakan kinerja pelayanan *(service performance policy)* yang mengacu pada konsep perencanaan pemasaran pelayanan *(service marketing)* dan operasi pelayanan *(service operation)*. Sejalan dengan tingginya tingkat persaingan pelayanan kesehatan rumah sakit. Rumah sakit harus mulai memberikan perhatian atas manfaat yang dapat disumbangkan oleh serangkaian kegiatan kinerja kualitas jasa pelayanan ini terhadap harapan pasien. Dalam hal ini pasien akan melakukan penilaian terhadap kinerja yang diberikan rumah sakit yang membentuk kepuasan terhadap dirinya dan selanjutnya akan merekomendasikan kepada orang lain atau relasi. Jika keadaan tersebut terpenuhi maka terbentuk suatu kepercayaan yang pada akhirnya memberikan keuntungan kepada rumah sakit.

Minat Beli (*purchase intention)* merupakan sesuatu yang berhubungan dengan rencana konsumen untuk membeli produk/jasa tertentu, serta berapa banyak unit produk/jasa yang dibutuhkan pada periode tertentu. Minat Beli merupakan instruksi diri dari konsumen untuk melakukan pembelian atas suatu produk, melakukan perencanaan, mengambil tindakan-tindakan yang relevan seperti mengusulkan, dan akhirnya mengambil keputusan untuk melakukan pembelian (Oktaviantika, 2012).

Di dalam setiap rumah sakit hampir bisa dikatakan selalu ada persaingan. Hal itu merupakan hal yang wajar mengingat semakin banyaknya rumah sakit yang berdiri di Indonesia. Untuk memenangkan persaingan tentunya sebuah rumah sakit harus membuat dan merencanakan strategi pemasaran yang baik. Dalam bidang kesehatan, citra rumah sakit yang bermunculan sangat banyak, dari yang paling terkenal sampai yang tidak dikenal. Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Dody Sardjoto adalah salah satu rumah sakit milik TNI AU dengan status negeri kelas C terbesar di wilayah Koopsau II di Kota Maros, Provinsi Sulawesi Selatan. Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Dody Sardjoto mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis terbatas, menerima pelayanan pasien dengan berbagai jaminan kesehatan, serta Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Dody Sardjoto juga menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten. Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Dody Sardjoto merupakan rumah sakit yang paling dikenal oleh masyarakat Kota Maros dan sekitarnya dalam bidang kesehatan karena merupakan salah satu rumah sakit terbesar di wilayah Kota Maros. Banyaknya

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

bermunculan rumah sakit pesaing di wilayah yang sama membuat warga Kota Maros selaku konsumen memiliki banyak alternatif pilihan jasa kesehatan, sehingga konsumen sangat mudah beralih kepada rumah sakit tertentu dan belum menjadikan Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Dody Sardjoto sebagai preferensi utama dalam berobat.

Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Dody Sardjoto sejauh ini belum memliki kajian dan program pemasaran. Dimana semakin banyaknya jumlah rumah sakit dengan layanan beragam yang menawarkan bermacam keunggulan, baik dari segi teknologi, harga maupun pelayanan membuat Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Dody Sardjoto harus memiliki strategi yang efektif dalam menciptakan nilai unggul dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar rumah sakit salah satunya dalah standarisasi kualitas kinerja pelayanan.

Adapun penafsiran yang tidak tepat dimata masyarakat bahwa Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Dody Sardjoto merupakan rumah sakit khusus anggota dan keluarga membuat rumah sakit tidak dijadikan pilihan dalam berobat.

Oleh sebab itu, diperlukan upaya untuk menarik minat konsumen untuk memilih dan melakukan pembelian berulang pada Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Dody Sardjoto. Disinilah peranan citra suatu rumah sakit sangat kuat dalam mempengaruhi keputusan pasien dalam pembelian. Bagaimanapun konsumen cenderung memilih rumah sakit yang lebih dikenalnya. Para pemasar harus mendalami berbagai faktor yang berpengaruh terhadap para pembeli dan mengembangkan suatu pemahaman bagaimana sebenarnya konsumen membuat keputusan pembelian. Tugas untuk memahami perlaku konsumen tidaklah mudah, sedangkan salah satu tujuan pemasaran adalah untuk memahami serta mempengaruhi kesediaan konsumen untuk memilih barang/jasa yang ditawarkan perusahaan ke pasar (Kotler, 2009).

Hal ini berarti bahwa sangat penting bagi manajemen rumah sakit untuk memahami mengapa dan bagaimana konsumen atau pasien menetapkan pemilihan kepada tempat berobat. Dengan mempelajari perilaku konsumen atau pasien, manajemen dapat mengetahui peluang yang mungkin diraih sehingga dapat menetapkan pasar sasaran yang tepat bagi rumah sakit. Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh faktor internal individu dan faktor eksternal (Assael, 2007).

Dari pemaparan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berobat Pasien yang menjadi acuan penulis untuk melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto.

METODE

Jenis Penelitian,

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian adalah *survey cross sectional.* Penelitian ini merupakan penelitian verifikatif untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yaitu citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat berobat pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. Dalam hal ini penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat berobat pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. Pada penelitian ini dilaksanakan di bagian rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto dengan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga Maret 2022.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus *slovin*, didapatkan jumlah sampel untuk penelitian ini adalah sebanyak 342 sebagai subjek penelitian, pemilihan sample dengan *accidental sampling*.

Variabel

Citraadalah **s**eperangkat persepsi, keyakinan, ide, dan pesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Dengan indikator; lokasi, kesan yang Baik, atribut, pelayanan Umum, reputasi, rekomendasi, pelayanan Kesehatan. Kualitas adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dengan indikator; *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. *Minat berobat;* kecenderungan seroang konsumen dalam bertindak sebelum keputusan membeli dilaksanakan. Skala pengukuran ; Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Kurang Setuju = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1. Kriteria objektif; Tidak Baik = 7 – 12,5, Kurang Baik = 12,6 – 18,1, Cukup Baik = 18,2 – 23,7, Baik = 23,8 – 29,3 dan Sangat Baik = 29,4 – 35.

Pengumpulan Data

Data diperoleh dari kuesioner, yakni instrumen pengambilan data yang akan diberikan kepada pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. Kuesioner ini sebagai dasar untuk pengumpulan data mengenai persepsi atau tanggapan responden terhadap vaiabel yang dijadikan penelitian meliputi citra rumah sakit, kualitas pelayanan, dan minat berobat.

Analisis Data

Analisis univariate, uji normalitas data, uji gejala multikolinearitas, uji gejala heteroskedasitas, dan uji gejala autokorelasi.

HASIL DAN DISKUSI

Karakteristik Pasien Rawat Jalan RSAU dr. Dody Sardjoto

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan jumlah responden sebanyak 350 responden yang merupakan pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. Dari hasil jawaban responden atas kuesioner yang disebarkan, diperoleh data yang cukup beragam mengenai karakteristik responden. Berikut adalah hasil penelitian yang memaparkan karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, pedidikan terakhir, pekerjaan, kunjungan, dan alasan berobat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	143	40.86
Perempuan	207	59.14
Usia		
20-29 tahun	33	9.43
30-39 tahun	72	20.57
40-49 tahun	93	26.57
50-59 tahun	86	24.57

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

60-69 tahun	51	14.57
>70 tahun	15	4.29
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	7	2.00
Tamat SD	25	7.14
Tamat SMP	59	16.86
Tamat SMA	103	29.43
D1/D2/D3	58	16.57
S1	86	24.57
S2/S3	12	3.43
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	24	6.86
Karakteristik	**Sampel Penelitian**	
	n	**%**
Buruh/Tukang/Petani	38	10.86
Pedagang Wiraswasta	43	12.29
PNS	79	22.57
Pegawai Swasta	66	18.86
Lain-lain	100	28.57
Kunjungan		
Pertama Datang	94	26.86
Pernah Datang/Kunjungan Berulang	256	73.14
Alasan Berobat		
Rujukan Dokter	26	7.43
Rujukan RS/Puskesmas	249	71.14
Keinginan Sendiri	75	21.43

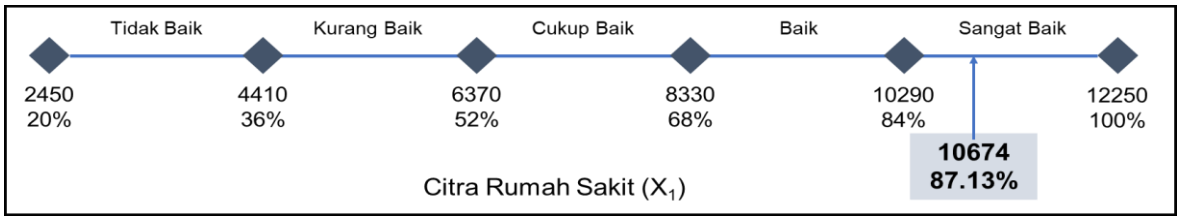
Tabel 2. Rekapitulasi Responden terhadap Citra Rumah Sakit

No.	**Pernyataan**	**Skor**			
		Skor Total	**Skor Ideal**	**Kategori**	**Persentase**
	Lokasi				
1	RSAU dr. Dody Sardjoto berlokasi ditempat yang strategis	1512	1750	Sangat Baik	86.40
	Kesan yang Baik				
2	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki kesan yang baik dimata pasien	1540	1750	Sangat Baik	88.00
	Atribut				
3	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki tempat parkir yang luas	1521	1750	Sangat Baik	86.91
	Pelayanan Umum				
4	RSAU dr. Dody Sardjoto memberikan pelayanan yang terbaik	1521	1750	Sangat Baik	86.91
	Reputasi				
5	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki reputasi yang baik dimata pasien	1517	1750	Sangat Baik	86.69
	Rekomendasi				

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

6	RSAU dr. Dody Sardjoto merupakan rumah sakit yang akan saya rekomendasikan kepada orang lain untuk berobat	1541	1750	Sangat Baik	88.06
	Pelayanan Kesehatan				
7	RSAU dr. Dody Sardjoto memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik	1522	1750	Sangat Baik	86.97
	Total	10674	12250	Sangat Baik	87.13

Berdasarkan hasil pengolahan data rekapitulasi tanggapan responden mengenai citra rumah sakit yang menggunakan tujuh pertanyaan yang mengacu pada skor ideal, skor maksimum yang diperoleh dari variabel citra rumah sakit adalah 7 x 5 x 350 = 12250, sedangkan skor minimum yang mungkin terjadi dari variabel citra rumah sakit adalah 7 x 1 x 350 = 2450. Rentang skor maksimum dan minimum diperoleh sebesar 9800 dan jika dibagi menjadi lima kategori, maka rentang skor pada masing – masing kategori adalah 1960. Gambaran pembagian skor variabel citra rumah sakit rawat jalan RSAU dr. Dody Sardjoto dengan rentang skor sebesar 1960 pada masing – masing kategori, dapat digambarkan dalam bentuk garis kontinum sebagai berikut



Gambar 1. Garis Kontinum Citra Rumah Sakit

Jumlah skor tanggapan responden dari variabel citra rumah sakit pada rawat jalan RSAU dr. Dody Sardjoto diperoleh sebesar 10674 dalam klasifikasi jumlah skor tanggapan responden termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan klasifikasi ini, maka dapat diartikan bahwa citra rumah sakit rawat inap RSAU dr. Dody Sardjoto termasuk dalam kategori sangat baik, yang menunjukan bahwa didalam benak pasien sebagai konsumen telah tertanam gambaran bahwa pasien menjadikan rawat jalan RSAU dr. Dody Sardjoto sebagai pilihan dalam berobat.

Tabel 3. Rekapitulasi Responden terhadap Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Skor			
		Skor Total	**Skor Ideal**	**Kategori**	**Persentase**
	Tangible	6233	7000	Sangat Baik	89.04
1	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki fasilitas fisik medis yang lengkap	1550	1750	Sangat Baik	88.57
2	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki sarana dan prasarana yang lengkap	1567	1750	Sangat Baik	89.54
3	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang bersih dan rapi	1552	1750	Sangat Baik	88.69
4	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki kondisi lingkungan yang bersih, aman, dan nyaman	1564	1750	Sangat Baik	89.37

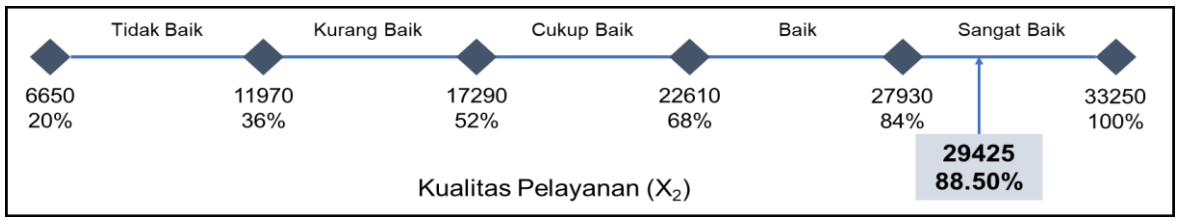
The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

	Emphaty	6141	7000	Sangat Baik	87.73
5	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang memahami kebutuhan dan kesulitan pasien	1542	1750	Sangat Baik	88.11
6	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang mengerti kebutuhan dan kesulitan pasien	1548	1750	Sangat Baik	88.46
7	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang mudah menjalin komunikasi atau hubungan dengan pasien	1521	1750	Sangat Baik	86.91
8	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang memberikan perhatian penuh kepada pasien	1530	1750	Sangat Baik	87.43
	Reliability	4688	5250	Sangat Baik	89.30
9	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat kepada pasien	1528	1750	Sangat Baik	87.31
10	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang mampu memberikan pelayanan yang dipercaya kepada pasien	1578	1750	Sangat Baik	90.17
11	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada pasien	1582	1750	Sangat Baik	90.40
	Responsiveness	6185	7000	Sangat Baik	88.36
12	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang siap dalam membantu dan melayani pasien	1574	1750	Sangat Baik	89.94
13	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang mau membantu dan melayani pasien	1552	1750	Sangat Baik	88.69
14	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang cepat dan tanggap dalam merespon pasien	1523	1750	Sangat Baik	87.03
15	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang komunikatif dan mudah dimengerti dalam memberikan informasi	1536	1750	Sangat Baik	87.77
	Assurance	6178	7000	Sangat Baik	88.26
16	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang terampil dan berpengetahuan dalam melayani pasien	1554	1750	Sangat Baik	88.80
17	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang sopan dan ramah dalam melayani pasien	1540	1750	Sangat Baik	88.00

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

18	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang dapat dipercaya dalam melayani pasien	1554	1750	Sangat Baik	88.80
19	RSAU dr. Dody Sardjoto memiliki dokter dan perawat yang memberi rasa aman dalam melayani pasien	1530	1750	Sangat Baik	87.43
	Total	29425	33250	Sangat Baik	88.50

Berdasarkan hasil pengolahan data rekapitulasi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang menggunakan 19 pertanyaan yang mengacu pada skor ideal, skor maksimum yang diperoleh dari variabel kualitas pelayanan adalah 19 x 5 x 350 = 33250, sedangkan skor minimum yang mungkin terjadi dari variabel kualitas pelayanan adalah 19 x 1 x 350 = 6650. Rentang skor maksimum dan minimum diperoleh sebesar 26600 dan jika dibagi menjadi lima kategori, maka rentang skor pada masing – masing kategori adalah 5320. Gambaran pembagian skor variabel kualitas pelayanan rawat jalan RSAU dr. Dody Sardjoto dengan rentang skor sebesar 5320 pada masing – masing kategori, dapat digambarkan dalam bentuk garis kontinum sebagai berikut



Gambar 2 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan

Jumlah skor tanggapan responden dari variabel kualitas pelayanan pada rawat jalan RSAU dr. Dody Sardjoto diperoleh sebesar 29425 dalam klasifikasi jumlah skor tanggapan responden termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan klasifikasi ini, maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan rawat inap RSAU dr. Dody Sardjoto termasuk dalam kategori sangat baik, yang menunjukan bahwa didalam benak pasien sebagai konsumen telah tertanam gambaran bahwa kualitas pelayanan rawat jalan RSAU dr. Dody Sardjoto sangat baik dan paripurna.

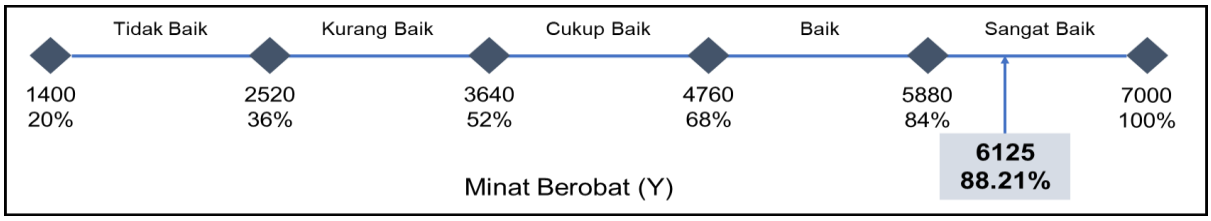
Tabel 4. Rekapitulasi Responden terhadap Minat Berobat

No.	Pernyataan	Skor			
		Skor Total	Skor Ideal	Kategori	Persentase
	Minat Transaksional				
1	Saya memiliki kecenderungan untuk berobat di RSAU dr. Dody Sardjoto	1552	1750	Sangat Baik	88.69
	Minat Referensial				
2	Saya memiliki kecenderungan untuk mereferensikan RSAU dr. Dody Sardjoto kepada orang lain	1530	1750	Sangat Baik	87.43
	Minat Preferensial				
3	Saya memiliki kecenderungan untuk menjadikan RSAU dr. Dody Sardjoto	1543	1750	Sangat Baik	88.17

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

	sebagai preferensi utama dalam berobat				
	Minat Eksploratif				
4	Saya memiliki kecenderungan untuk mencari informasi positif dari RSAU dr. Dody Sardjoto	1550	1750	Sangat Baik	88.57
	Total	6175	7000	Sangat Baik	88.21

Berdasarkan hasil pengolahan data rekapitulasi tanggapan responden mengenai minat berobat yang menggunakan empat pertanyaan yang mengacu pada skor ideal, skor maksimum yang diperoleh dari variabel minat berobat adalah 4 x 5 x 350 = 7000, sedangkan skor minimum yang mungkin terjadi dari variabel minat berobat adalah 4 x 1 x 350 = 1400. Rentang skor maksimum dan minimum diperoleh sebesar 5600 dan jika dibagi menjadi lima kategori, maka rentang skor pada masing – masing kategori adalah 1120. Gambaran pembagian skor variabel minat berobat rawat jalan RSAU dr. Dody Sardjoto dengan rentang skor sebesar 1120 pada masing – masing kategori, dapat digambarkan dalam bentuk garis kontinum sebagai berikut :



Gambar 3. Garis Kontinum Minat Beroba

Jumlah skor tanggapan responden dari variabel minat berobat pada rawat jalan RSAU dr. Dody Sardjoto diperoleh sebesar 6125 dalam klasifikasi jumlah skor tanggapan responden termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan klasifikasi ini, maka dapat diartikan bahwa minat berobat rawat inap RSAU dr. Dody Sardjoto termasuk dalam kategori sangat baik, yang menunjukan bahwa didalam benak pasien sebagai konsumen telah tertanam gambaran bahwa minat berobat rawat jalan RSAU dr. Dody Sardjoto sangat baik dan paripurna.

Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari Citra rumah sakit (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Minat Berobat (Y) pada Pasien Rawat Jalan RSAU dr. Dody Sardjoto. Berdasarkan penetapan variabel penelitian diatas maka selanjutnya akan dilakukan analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 23.

Pengujian statistik dengan menggunakan model regresi berganda metode kuadrat terkecil biasa (Ordinary least Squares), akan menghasilkan sifat Best Linier Unbiased Estimator (BLUE) (Gujarati, 1997). Serangkaian uji dapat dilakukan agar persamaan regresi yang terbentuk dapat memenuhi persyaratan sebagai model yang baik, yaitu dengan melakukan serangkaian uji normalitas data, uji gejala multikolinearitas, uji gejala heteroskedasitas, dan uji gejala autokorelasi.

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilihat dari Significance Kolmogorov Smirnov. Jika nilai p lebih besar dari $\alpha(0.05)$ maka data berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas terhadap tingkat kenormalan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

data penelitian pada model regresi, maka diperoleh hasil nilai Significance sebesar 0.053 yang lebih besar dari pada 0.05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian tersebut berdistribusi normal.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Hasil pengujian terhadap gejala heteroskedasitas dengan menggunakan Uji Glejser. Jika nilai p lebih besar dari $\alpha(0.05)$ maka data Tidak terjadi heteroskedasitas. Berdasarkan hasil dari pengujian terhadap model regresi yang digunakan dalam penelitian, maka diperoleh nilai signifikan variable lebih besar dari 0.05. Berdasarkan hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pada model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedasitas.

Uji multikolinearitas pada data penelitian dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada hubungan antar variabel independen dengan variabel independen lainnya. Apabila hal tesebut terjadi atau ditemukan dalam model, maka model tersebut terjadi masalah multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya. Gejala multikolinearitas di antara variabel-variabel independen dalam model regresi dapat dideteksi dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) model tersebut. Nilai VIF yang menunjukkan angka lebih kecil dari 10 menunjukkan tidak adanya gejala multikolinearitas pada model regresi. Berdasarkan hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pada model regresi yang digunakan dalam model penelitian ini tidak terjadi gejala Multikolinearitas. Hal tersebut dikarenakan nilai VIF dari seluruh variable independen dalam penelitian masih dibawah 10.

Uji autokorelasi yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan Uji Durbin Watson. Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu dengan kesalahan sebelumnya. Apabila hal ini terjadi maka terdapat masalah autokorelasi. Adapun kritik pengujiannya adalah jika 4–dw > d maka Ho ditolak yang berarti tidak ada autokorelasi baik positif maupun negatif. Pengujian terhadap model regresi yang digunakan menghasilkan nilai DW lebih besar dari batas bawah (dU) dan lebih besar dari batas atas (dL), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi baik positif maupun negatif.

Setelah melalui analisis statistik dengan menggunakan model regresi berganda metode kuadrat terkecil biasa (*Ordinary least Squares*), maka berikut hasil analisis regresi linier berganda variabel Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan yang berpengaruh terhadap Minat Berobat dan berdasarkan informasi responden yang diolah maka dapat disimpulkan bentuk persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 10.415 + 0.059X_1 + 0.064X_2$$

Hasil uji F yang telah dilakukan melalui pengolahan data menggunakan SPSS versi 23 dalam penelitian ini, jika nilai p lebih kecil dari $\alpha(0.05)$ mempunyai arti bahwa secara bersama-sama dari semua variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Diperoleh nilai p sebesar 0.000 lebih kecil dari $\alpha(0.05)$. Maka mempunyai arti bahwa secara bersama-sama dari semua variabel bebas Citra rumah sakit (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu minat berobat (Y). Dan model tersebut dapat diterima sebagai penduga yang baik dan layak untuk digunakan.

Uji t pada dasarnya menujukkan bahwa seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, yaitu Minat berobat. Uji statistik pada model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah uji t yang merupakan pengujian secara individual (parsial). Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai p lebih kecil dari $\alpha(0.05)$ mempunyai arti bahwa secara parsial dari variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

pengujian terkait ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dijelaskan, sebagai berikut : Diperoleh nilai p sebesar 0.024 yang lebih kecil dari $\alpha(0.05)$, yang berarti bahwa Citra Rumah Sakit berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat berobat pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. Besarnya nilai koefisien regresi sebesar 0.059 hal ini menunjukkan bahwa peningkatan Citra RSAU dr. Dody Sardjoto sebesar 1 % maka akan menaikkan Minat berobat pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto rata-rata sebesar 0.059. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin besar atau semakin bagus Citra RSAU dr. Dody Sardjoto maka akan menghasilkan minat berobat pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto yang semakin tinggi.

Kualitas Pelayanan (X_2); Diperoleh nilai p sebesar 0.000 yang lebih kecil dari $\alpha(0.05)$, yang berarti bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat berobat pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. Besarnya nilai koefisien regresi sebesar 0.064 hal ini menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas pelayanan RSAU dr. Dody Sardjoto sebesar 1 % maka akan menaikkan Minat berobat pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto rata-rata sebesar 0.064. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin besar atau semakin bagus Kualitas pelayanan RSAU dr. Dody Sardjoto maka akan menghasilkan minat berobat pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto yang semakin tinggi.

Koefisien Determinasi R^2; Uji R Square (R2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Citra Rumah sakit (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap peningkatan Minat Berobat (Y) di RSAU dr. Dody Sardjoto. Cara untuk mengetahui nilai koefisien determinan (R2) terhadap model penelitian digunakan alat bantu program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) *versi 23 For Windows.*

Hal ini menunjukkan kemampuan variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan varian variable dependen sebesar 8.00%. Artinya bahwa kemampuan variabel bebas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan keragaman variabel terikat masih relatif kecil. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Citra Rumah sakit (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap peningkatan Minat berobat di RSAU dr. Dody Sardjoto, akan tetapi kontribusi yang dari variabel Citra Rumah sakit (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) masih sangat kecil karena hanya mampu menjelaskan sebesar 8.00%. Adapun sisanya 92.00% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak dijelaskan oleh model.

Berdasarkan hal tersebut, walaupun secara teori citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berobat, namun hanya 8.00% saja yang memiliki pengaruh yang signifikan. Sehingga sebanyak 92.00% yang merupakan faktor lain ini termasuk cukup besar juga berpengaruh terhadap minat berobat.

Ada beberapa kemungkinan mengapa citra rumah sakit dan kualitas pelayanan bukanlah faktor yang besar pengaruhnya terhadap minat berobat, diantaranya adalah sebagian besar pasien adalah kurangnya *hospital brand design* yang dapat menimbulkan citra terhadap rumah sakit meliputi *website* yang terkontrol, *coloring branding*, promosi dalam media elektronik, penerapan *service excellent*, eksterior dan interior rumah sakit, dan sebagainya.

Faktor lain adalah golongan ekonomi menengah kebawah sehingga daya beli tidak memberikan kebebasan para pasien dalam memilih fasilitas kesehatan yang mereka inginkan mengingat RSAU dr. Dody Sardjoto adalah rumah sakit milik negara dibawah TNI AU yang memiliki tarif cukup murah, dan lokasi yang strategis berada perbatasan antara Kota Makassar dan Kota Maros.

Faktor lainnya adalah RSAU dr. Dody Sardjoto adalah rumah sakit militer tingkat dua yang dimiliki oleh TNI AU di lingkungan Sulawesi Selatan sehingga menjadi pusat rujukan utama untuk seluruh tentara yang ingin berobat yang bekerja di satuan – satuan dibawah Koopsau II sehingga terlepas dari citra rumah sakit dan kualitas pelayanan yang sudah baik ataupun belum, rumah sakit tetap

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

dijadikan pilihan utama dalam berobat. Hal inipun membuat pasien yang memiliki status militer atau keluarga militer merupakan konsumen utama yang terbanyak di RSAU dr. Dody Sardjoto.

Selain itu RSAU dr. Dody Sardjoto adalah rumah sakit milik negara dibawah naungan TNI AU sama seperti kebanyakan rumah sakit pemerintah lainnya kurang menjadikan citra rumah sakit sebagai tolak ukur kinerja pelayanan rumah sakit karena kurangnya motivasi untuk bersaing dengan rumah sakit swasta juga dikarenakan sedikitnya risiko pembiayaan operasional yang sebagian besar didanai oleh negara atau pemerintah khususnya di era BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) saat ini. Sebagian besar sumber daya manusia adalah anggota militer dan aparatur sipil negara sehingga dalam pemberlakuan *reward and punishment* kurang berjalan dengan baik yang mengakibatkan dalam memberikan pelayanan kurang memiliki motivasi dlam memberikan pelayanan yang paripurna kepada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB sebelumnya, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut : 1). Karakteristik Pasien Rawat Jalan RSAU dr. Dody Sardjoto adalah mereka yang berjenis kelamin perempuan, kelompok usia 40 – 49 tahun, memiliki pendidikan terakhir tamat SMA, bekerja dengan kategori lain – lain, merupakan pasien yang pernah datang atau berkunjung ulang ke rumah sakit, dan memiliki alasan berobat adalah karena rujukan dari rumah sakit lain atau puskesmas setempat. 2). Citra Rumah Sakit RSAU dr. Dody Sardjoto termasuk dalam kategori sangat baik 87,13%. 3). Kualitas Pelayanan Pasien RSAU dr. Dody Sardjoto termasuk dalam kategori sangat baik 88.50%. 4). Minat Berobat Pasien RSAU dr. Dody Sardjoto termasuk dalam kategori sangat baik 88,21%. 5). Citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap minat berobat dengan kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 0.059. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat berobat dengan kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 0.064. Citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat berobat dengan kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 0.080.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB sebelumnya, maka peneliti mengambil beberapa saran sebagai berikut : 1). Citra rumah sakit pada pasien rawat jalan RSAU dr. Dody Sardjoto dilihat dari semua indikator dapat dikategorikan baik, untuk itu dihimbau pada manajemen RSAU dr. Dody Sardjoto agar dapat mempertahankan citra rumah sakit dan bila perlu meningkatkannya sehingga dapat bersaing dengan rumah sakit setempat dan setingkat. 2). Kualitas pelayanan pada pasien rawat jalan RSAU dr. Dody Sardjoto dilihat dari semua indikator dapat dikategorikan baik, untuk itu dihimbau pada manajemen RSAU dr. Dody Sardjoto agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan rumah sakit dan bila perlu meningkatkannya sehingga dapat mempengaruhi pasien dalam proses pengambilan keputusan pasien untuk berobat ulang. 3). Minat berobat pada pasien rawat jalan RSAU dr. Dody Sardjoto dilihat dari semua indikator dapat dikategorikan baik, untuk itu dihimbau pada manajemen RSAU dr. Dody Sardjoto agar dapat mempertahankan minat berobat pasien rumah sakit dan bila perlu meningkatkannya sehingga akan menambah keyakinan pasien dalam minat berobat kembali. 4). Dalam aspek pemasaran, manajemen RSAU dr. Dody Sardjoto dapat mengadakan segmentasi pasar yaitu mengidentifikasi dan memilah pasien sebagai konsumen yang termasuk dalam kategori penyakit yang sering dihadapi oleh bagian rawat jalan agar dapat memudahkan tenaga kesehatan terutama dokter dalam memberikan edukasi dan penyuluhan pencegahan penyakit guna meningkatkan kesejahteraan kesehatan pasien. 5). Penelitian ini masih terbatas pada variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan padahal masih banyak variabel lain yang mempengaruhi minat berobat untuk dianjurkan agar dilakukan penelitian selanjutnya dengan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

menambahkan dan mengembangkan variabel lainnya. 6). Penelitian ini didominasi oleh pasien yang melakukan pembayaran dengan menggunakan jaminan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan), maka disarankan agar dilakukan penelitian lanjutan dengan variabel yang sama terhadap pasien dengan jaminan kesehatan lainnya ataupun pribadi.

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arafah, Willy. 2004. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Brand, Studi Pada Rumah Sakit Pemerintah di Jakarta Selatan,* Metode Riset dan Bisnis Manajemen, Volume IV. Jakarta.

Nurhikmah, Sidin Indahwaty. 2013. Persepsi Staf Manajemen Pemasaran Rumah Sakit di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Jurmal MKMI. Makassar.

Yoestini, Eva Sheila. 2007. *Strategi Pemasaran: Pengaruh Kesadaran Merek Terhadap Minat Beli Pelanggan,* Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Volume VI. Jakarta.

World Health Organization. 2010. *Direktoral Jenderal Pelayanan Medik, Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit,* Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.

Undang Undang Republik Indonesia, Nomor 36 Tentang Kesehatan. 2009. Jakarta.

Nunun Nurulaini. 2010. *Analisis Brand Equity Rumah Sakit Islam Jakarta menurut Persepsi Pelanggan Rawat Jalan di Empat Layanan Dasar,* Perpustakaan Manajemen UI. Jakarta.

S Jacobalis. 2010. *Kumpulan Tertulis Tentang Rumah Sakit Indonesia Dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan Krisis Nasional,* Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia. Jakarta.

Porter,S.S., Claycomb,C. 1997. *The Influence of Brand Recognation on Retail Store Image.* Journal of Prod. Brand Management. New Jersey.

Bloemer, J. Ruyter and Wetzel, M. 1998. *On The Relationship Between Perceived Service Quality, Service Loyalty and Switching Cost International Journal of Industry Management.* USA.

Istijanto. 2005. Aplikasi Praktis: Riset Pemasaran. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Wu, C. 2011. *The Impact of Hospital Brand Image on servive Quality, Patient Satisfaction and Loyalty*. Journal of Business Management. New Jersey.

Sofyan Assauri. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa,* Volume I, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
Undang Undang Republik Indonesia, Nomor 29 Tentang Praktik Kedokteran, 2004. Jakarta.

Kumala Oktaviantika Benazir. 2012. *Pengaruh Word of Mouth (WoM) Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Tune Hotel Kuta Bali,* Jurnal Manajemen Universitas Indonesia, Jakarta.

Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, 1st Edition, Volume II, Indeks, Jakarta.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Henry Assael. 2007. *Consumer Behavior and Marketing Action*, 6th Edition, South-Western, England.

Rowland, Rowland. 2002. *Hospital Administration Handbook*, Bina Aksara. Jakarta.

Milton, Friedman. 2003. *Hospital Management*, Bina Aksara. Jakarta.

Kepmenkes RI, Nomor 983 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. 1993. Jakarta.

Amstrong, Philip Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan, PT. Index Gramedia. Jakarta.

Stephen, Robin. 2005. *Perilaku Organisasi*, Edisi X, PT. Index. Jakarta.

Hana Permana. 2003. *Hospital Building Startegi dalam Service Excellent*, Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia, No. 1, Vol. 4, Program Kajian Administrasi Rumah Sakit, UI. Jakarta.

Supranto. 2003. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan*, Bina Aksara. Jakarta.

Philip Kotler. 1997. Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. 8td ed. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Sutisna. 2001. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Edisi Kedua. Jilid Pertama. Remaja Posdaya. Bandung.

Philip Kotler. 2000. Marketing Management, The Millenium Edition, International Edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc

Engel, J.F, Blackwell, Rd, and Miniard, DW. (1995). Perilaku Konsumen. Jilid 1. (Boediono, Terjemahan). Jakarta: Bina Rupa Akasara.

Gaspersz Vincent. 2010. *Production Planning and Inventory Control*, PT. Sun. Jakarta.

Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*, 1st Edition, CV. Andi Offset. Yogyakarta.

Wyckup. 2012. *Kualitas Pelayanan*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Parasuraman A, Valarie A Zeithaml and Leonard L Berr. 2013. *Reassessment of Implication For Further Research, The Effect of Service Quality, and Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Purchase Intention*. Journal Marketing. New Jersey.

Thomas C Kinnear, James R Taylor. 2005. *Riset Pemasaran*, Volume II, Penerbit Erlangga. Jakarta.

Desi Arista, Astuti, Sri Rahayu Tri. 2001. *Analisa Pengaruh Iklan, Kepercayaan Merek, dan Kesadaran Merek Terhadap Minat Berobat Pasien*, Jurnal Manajemen Universitas Diponegoro, Volume XIII. Semarang.

William B Dodds, Kent B Monroe, Dhruv Grewal. 2000. *Effect of Price, Brand, and Store Information on Buyers' Product Evaluations*, Journal of Marketing Research, Volume XXVIII. New Jersey.

Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Pendidikan Universitas Diponegoro. Semarang.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Rusmiati, Abdullah Rasyid, Hasmin Tamsah. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar. Makassar.

Firmansyah. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Eria Bunda Pekanbaru. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Informatika Komputer Dharmapala Riau. Riau.

Al-Anfal. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan. Universitas Sari Mutiara Indonesia. Medan.

Emilia Sepni. 2019. Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rumah Sakit Annisa Pekanbaru). Universitas Riau. Riau.

Sriani Inti, Tamsah Hasmin, Betan Abubakar. 2019. Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Jkn Di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar. Makassar.

Rizkiawan, Ilham Karin. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Solo.

Hidajahningtyas Nurullah, Sularso Andi, Suroso Imam. 2016. Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember. Universitas Jember. Jember.

Enno Yunida, Margita. 2016. Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri). Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.

Fatriansyah. 2014. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien dan Dampaknya Pada Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Syarif HIdayatullah). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license