

**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MENGGUNAKAN JASA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE DI KOTA PONTIANAK**

**Maria Leonida**

Email: marialeonida1125@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Widya Dharma Pontianak

**ABSTRAK**

Rumah sakit merupakan lembaga pemberian jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dan dikategorikan sebagai suatu instansi pelayanan kesehatan yang kompleks, sehingga mampu melaksanakan peningkatan, pencegahan, pengobatan dan pemulihan. Populasi penelitian adalah keluarga atau kerabat pasien yang menggunakan jasa RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie di Kota Pontianak. Sampel diambil sebanyak seratus orang sebagai responden. Teknik penentuan jumlah sampel adalah *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan program olahan data statistik, yakni *statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 22. Pengujian data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji korelasi berganda, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), analisis regresi linear berganda, uji F dan uji t. Hasil uji validitas menunjukkan variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dinyatakan valid. Hasil uji t menunjukkan citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan jasa rumah sakit.

**KATA KUNCI:** Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pasien Menggunakan Jasa

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama dalam suatu lingkup badan atau organisasi yang berguna untuk pencegahan, pemeliharaan, penyembuhan dan pemulihan kesehatan seseorang atau kelompok. Dalam sektor jasa pelayanan kesehatan, salah satu sarana yang berperan penting memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit.

Rumah sakit merupakan satu di antara lembaga dalam pemberian jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit dapat dikategorikan sebagai suatu instansi pelayanan kesehatan yang kompleks, sehingga diharapkan mampu melaksanakan peningkatan (*promotif*), pencegahan (*preventif*), pengobatan (*kuratif*), dan pemulihan (*rehabilitatif*). Pasien adalah pihak yang menggunakan jasa rumah sakit, baik itu pasien

rawat inap, maupun pasien rawat jalan. Pasien rawat inap (*opname*) adalah istilah yang berarti proses perawatan pasien oleh dokter dan perawat sebagai tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu, di mana pasien diinapkan di suatu ruangan di rumah sakit. (Yulita dan Gunawan, 2019).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sultan Syarif Mohamad Alkadrie merupakan sarana pelayanan kesehatan rujukan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna meliputi pelayanan kesehatan *promotif* dan *prenventif* dengan penekanan pada upaya-upaya kuratif dan rehabilitatif. Pemerintah Kota Pontianak membangun RSUD dalam rangka meningkatkan kualitas dan jamgkauan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

### **KAJIAN TEORITIS**

Pemasaran adalah suatu proses mengidentifikasi, menciptakan, mengkomunikasikan, memberikan nilai kepada pelanggan serta memenuhi kebutuhan manusia dan sosial dengan cara menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingan Kotler dan Keller (2010: 5). Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu Kotler dan Keller (2005: 26). Dalam pemasaran jasa dibagikan dalam beberapa karakteristik adapun karakteristik jasa Hasibuan (2009: 143) pemasaran jasa dibagi dalam empat karakteristik sebagai berikut:

1. Tidak berwujud

Jasa tidak nampak tidak dapat dicicipi sebelum dikonsumsi. Karena itu pihak pembeli harus mempunyai keyakinan penuh kepada penjual jasa.

2. Tidak dapat dipisahkan

Jasa akan selalu “melekat” pada sumbernya atau pada penjual jasa tersebut. Dengan kenyataan tersebut maka sering kali konsumen harus berada pada membeli dan menggunakan jasa tersebut, dengan kata lain konsumen ikut terlibat dalam proses produksi jasa.

3. Tidak tahan lama

Maksud tidak tahan lama disini yaitu, jasa tidak dapat disimpan untuk persediaan seperti halnya produk fisik. Jasa akan mempunyai nilai dasar pembeli jasa membutuhkan pelayanan.

#### 4. Keanekaragaman

Ternyata jasa memiliki sifat keanekaragaman, yaitu tergantung kepada siapa yang menyediakannya, kapan waktu pelayanannya dan dimana tempat diberikan pelayanan jasa tersebut.

Menurut Kotler dan Amstrong (2005: 56) bahwa pengukuran citra merek dapat dilakukan berdasarkan pada aspek sebuah merek yaitu *Strength*, *Uniqueness*, dan *Favourable*. Citra merek adalah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen Kotler dan Keller (2008: 346). *Brand image* (citra merek) merupakan representasi dari keseluruhan persepsi terhadap merek dan bentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap merek itu. Harrison (2007: 38), citra perusahaan terbentuk meliputi empat elemen, yaitu:

a. *Personality*

Keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial.

b. *Reputation*

Hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank.

c. *Value*

Nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan, dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.

d. *Corporate Identity*

Komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran perusahaan seperti logo, warna dan slogan.

Menurut Mowen (2002: 7) kualitas pelayanan merupakan evaluasi konsumen tentang kesempurnaan kinerja layanan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan lingkungan yang dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan kepada konsumen, karena konsumen merasakan langsung bagaimana pelayanan yang diberikan. kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pasien atas layanan yang mereka terima/peroleh. Harapan

para pasien pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh rumah sakit kepada mereka.

Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah Tjiptono (2017: 88-89) yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*), kemamuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memeberikan layanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*Assurance*), pengetahuan, komptensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan .
- d. Empati (*Empathy*), kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti fisik (*Tangibles*), penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 132) keputusan pembelian adalah suatu sikap tindak lanjut yang timbul karena adanya kecocokan antara keinginan memenuhi, kebutuhan, dengan ketertarikan terhadap suatu produk, melalui informasi yang ditawarkan oleh produk tersebut Kotler dan Keller (2009: 132). Keputusan pembeli adalah keputusan akhir konsumen dalam membeli produk yang terbentuk dari serangkaian tahap aktivitas perilaku pra-pembelian. Keputusan memiliki dimensi yaitu:

- a. Kemantapan pembelian
- b. Membeli tanpa pertimbangan
- c. Berani mengambil resiko pembelian

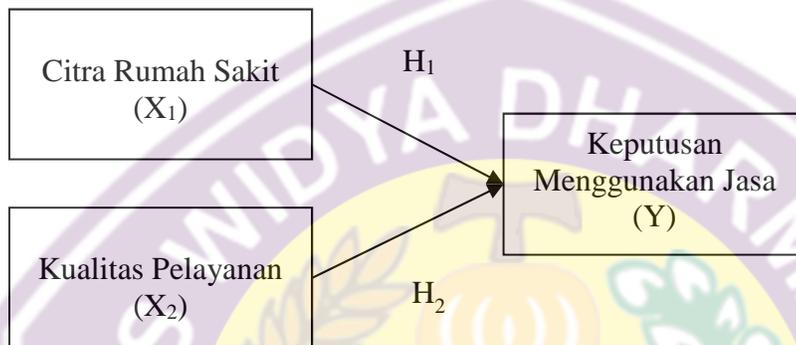
## **HIPOTESIS**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan Kotler dan Amstrong (2001:165). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Citra rumah sakit berpengaruh terhadap keputusan pasien menggunakan jasa RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie di Kota Pontianak.

H<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pasien menggunakan jasa RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie di kota Pontianak.

**GAMBAR 1.1**  
**KERANGKA PEMIKIRAN**



Sumber: Data Olahan 2019

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien atau kerabat pasien yang menggunakan jasa RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie di Kota Pontianak. Teknik analisis data menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 22. Dalam penelitian ini penulis menentukan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin untuk menjadi objek penelitian yang akan diolah dalam data. Rumus slovin adalah salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel. Dalam menentukan ukuran sampel penelitian berdasarkan ketentuan slovin dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} = \frac{4788}{1+4788(0,01)^2} = 99,97 \text{ (digenapkan menjadi 100)}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Estimasi atau tingkat kesalahan yang digunakan (10%)

## PEMBAHASAN

Untuk menganalisis pengaruh dari citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien menggunakan jasa, maka digunakan perhitungan pada data-data hasil jawaban responden. Berikut pemaparan perhitungan data-datanya dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut.

**TABEL 1**  
**HASIL INDEKS JAWABAN RESPONDEN**

No	Variabel	Hasil Indeks (%)
<b>Citra Rumah Sakit</b>		
1	Rumah Sakit Umum Daerah SSMA bertanggung jawab terhadap pasien dan lingkungan sekitar	4,30
2	Reputasi Rumah Sakit Umum Daerah SSMA di mata masyarakat baik	4,32
3	Karyawan dan segenap pengurus Rumah Sakit Umum Daerah SSMA melayani pasien dengan sepenuh hati	4,35
4	Rumah Sakit Umum Daerah SSMA mempunyai ciri khas tersendiri dari penampilan gedung.	4,39
<b>Rata-rata</b>		4,34
<b>Kualitas Pelayanan</b>		
1	Kenyamanan selama perawatan	4,27
2	Kebersihan, keindahan, dan kerapian ruang rawat	4,29
3	Perhatian personal tenaga medis selama perawatan	4,31
4	Keramahan tenaga medis selama perawatan	4,24
5	Pengalaman tenaga medis dalam melayani pasien	4,33
<b>Rata-rata</b>		4,29
<b>Keputusan Menggunakan Jasa</b>		
1	Saya tertarik menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah SSMA	4,29

2	Tidak ragu menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah SSMA	4,28
3	Saya mengevaluasi mengenai pengguna jasa Rumah Sakit	4,27
4	Saya memilih fasilitas-fasilitas yang ada pada Rumah Sakit	4,32
5	Saya puas menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah SSMA.	4,28
<b>Rata-rata</b>		4,29

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata pada tabel 1 untuk variabel citra rumah sakit rata-rata nilai 4,34. Dengan nilai indeks tersebut dikategorikan responden “sangat setuju” terhadap variabel citra rumah sakit. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan rata-rata nilai 4,29 dapat dikategorikan ”sangat setuju” dengan variabel kualitas pelayanan, dan untuk variabel keputusan menggunakan jasa rata-rata 4,29 dengan nilai indeks tersebut dikategorikan bahwa responden “sangat setuju” dengan variabel keputusan menggunakan jasa.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bantuan program olah data statistik yaitu SPSS versi 22 dalam melakukan pengujian terhadap data yang diperoleh untuk mempermudah pengolahan data bagi keperluan penelitian kuantitatif.

**Tabel 2**  
**HASIL UJI STATISTIK**

Keterangan dan hasil uji
uji validitas
Citra Rumah Sakit
$X_{1.1}0,544, X_{1.2}0,641, X_{1.3}0,683, X_{1.4}0,521$
Kualitas Pelayanan
$X_{2.1} 0,719, X_{2.2}0,582, X_{2.3} 0,469, X_{2.4}0,612, X_{2.5}0,564$
Keputusan Menggunakan Jasa
$Y_{1.1}0,472, Y_{1.2}0,480, Y_{1.3}0,428, Y_{1.4}0,725, Y_{1.5} 0,504$
Kesimpulan: tiap butir pernyataan mengenai citra rumah sakit ( $X_1$ ), dan kualitas pelayanan ( $x_2$ ) dan keputusan menggunakan jasa ( $Y$ ) dinyatakan valid Karena $r_{hitung}$ yang dihasilkan lebih besar dari $r_{tabel}$ dimana $r_{tabel}$ pada penelitian ini sebesar 0,1946. Maka penelitian ini layak untuk dilanjutkan

uji realibilitas		
kualitas pelayanan	0,853	
keputusan menggunakan jasa	0,836	
Kesimpulan: semua variabel dinyatakan reliabel karena <i>Cronbach's Alpha</i> lebih besar dari $r_{tabel}$ dan <i>Cronbach's Alpha Based on Standardized</i> dihasilkan setiap variabel lebih besar dari 0,70 persen, artinya responden menjawab pernyataan kuesioner secara konsisten dari waktu ke waktu		
uji normalitas		
Asymp. Sig (2-tailed)	0,169 <sup>c</sup>	
Kesimpulan: uji normalitas dengan menggunakan analisis <i>one-sample-kolmogorov</i> yaitu nilai signifikansi (2-tailed) lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan nilai residual terdistribusi normal		
Uji multikolinearitas		
	<i>tolerance</i>	<i>VIF</i>
citra rumah sakit	0.995	1.005
kualitas pelayanan	0.995	1.005
Kesimpulan: Berdasarkan hasil pengujian variabel-variabel independen memiliki Tolerance >0,1 dan nilai VIF < 10 maka artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel dalam penelitian ini.		
uji autokorelasi		
Durbin-Watson	1,7152 < 2,156 < 2,2848	
dU < DW < 4-dU		
Kesimpulan: uji Durbin-Watson menunjukkan nilai sebesar 2,150, nilai dU sebesar 1,7152 dan 4-dU sebesar 2,2848 berarti 1,7152 < 2,156 < 2,2848 atau dU < DW < 4-dU, maka dapat diartikan tidak terjadi autokorelasi pada data dalam penelitian ini, maka penelitian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.		
Uji Korelasi Berganda		
	<i>pearson correlation</i>	
citra rumah sakit	1	
kualitas pelayanan	0,044	

keputusan menggunakan jasa	0,044
kesimpulan: hasil analisis korelasi sederhana ( $r$ ) dapat kita ketahui antara variabel citra rumah sakit ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), dan keputusan menggunakan jasa rumah sakit ( $Y$ ) adalah 0,044. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antar variabel, sedangkan arah hubungan ini positif karena nilai $r$ positif, maka semakin tinggi citra rumah sakit dan kualitas pelayanan maka semakin meningkat keputusan menggunakan jasa rumah sakit	
Uji R2	
<i>R square (%)</i>	0,336 (33,60)
kesimpulan: dapat dilihat hasil perhitungan nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 33,60 variabel citra rumah sakit dan variabel. Artinya kemampuan variabel independen dalam memberikan penjelasan terhadap variabel dependen adalah sebesar 33,60 persen, sedangkan sisanya 66,40 persen dijelaskan oleh variabel lainnya.	
regresi berganda	
	<i>B</i>
citra rumah sakit	0,043
kualitas pelayanan	0,544
Kesimpulan: $Y = 0,043 X_1 + 0,544 X_2$ Nilai persamaan regresi untuk $X_1$ sebesar 0,043 menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel citra rumah sakit dan mempengaruhi variabel keputusan menggunakan jasa sebesar 0,043. Dan Nilai persamaan regresi untuk $X_2$ sebesar 0,544 menunjukkan bahwa setiap kenaikan pengaruh antara kualitas pelayanan dan keputusan menggunakan jasa.	
uji F	
$F_{hitung}$	24.561
tingkat Signifikansi	0.000
Kesimpulan: nilai $f_{hitung}$ adalah 24,561 dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar lima persen ( $\alpha = 0,05$ ), maka didapatkan $f_{tabel}$ sebesar 3,322 yang berarti model regresi dalam penelitian ini adalah layak Nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,005 yang berarti variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa rumah sakit.	
uji t	
citra rumah sakit	6.561
kualitas pelayanan	7.008
Kesimpulan: berdasarkan uji t yang dilakukan disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ , hal	

ini menunjukkan bahwa variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa

## **PENUTUP**

Dari hasil pengujian pada penelitian, penulis menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh pada citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien menggunakan jasa pada rumah RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie di Kota Pontianak. Adapun saran yang dapat diberikan pada rumah sakit yakni, selalu bertanggung jawab terhadap pasien dan lingkungan sekitar guna peningkatan citra rumah sakit yang baik dan kualitas pelayanan yang layak digunakan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Harrison, Shirley. 2007. *Manajemen pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan. 2009. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*, jilid 1, Jakarta Prehalindo.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi delapan*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ketiga Belas. Penerjemah Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Penerjemah Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II, edisi kesebelas. Ahli Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Indeks

Mowen. H. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid I. Penerbit. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Pemasaran Strategik Edisi III*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yulita, Y. dan Gunawan, C.I. (2019). Model Strategi Manajemen Kebijakan Publik Sektor Pasar Tradisional untuk Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Bengkayang Kalimantan Barat. Referensi: *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 7(1), 37-45.

