

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN *BRAND IMAGE* DENGAN PEMILIHAN LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT CAKRA HUSADA KLATEN**

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan (S.Kes)  
pada Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala



Oleh :

Yuni Hayu Kinanti

NIM. S1A2022.023

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA**

**2026**

@2026

Hak Cipta pada Penulis

## **HALAMAN PENGESAHAN**

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuni Hayu Kinanti  
NIM : S1A2022.023  
Tahun Terdaftar : 2022  
Program Studi : S-1 Administrasi Rumah Sakit  
Institusi Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala  
Judul Skripsi : Hubungan Brand Image dengan Pemilihan  
Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Cakra  
Husada Klaten

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Kesehatan (S.Kes), di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
2. Skripsi ini adalah murni dari gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dari pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi.

Sukoharjo, Juni 2026  
Yang Membuat Pernyataan

(Yuni Hayu Kinanti)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia, penyertaan, dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Brand Image dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten." Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan (S.Kes) pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, doa, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, atas segala berkat, rahmat, serta penyertaan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Tuhan senantiasa memberikan penerangan roh kudu atas setiap proses yang penulis lalui dan dengan ini semoga penulis bisa menjadi berkat bagi banyak orang.
2. Kepada almarhum kakek tercinta, Peltu (Purn.) Kastoyo, cinta pertama penulis. Terima kasih atas kasih sayang, doa, pengorbanan, serta nilai-nilai kehidupan yang telah kakek tanamkan selama kebersamaan perjalanan penulis. Meskipun kini kakek telah berpulang ke Rumah Bapa, cinta, nasihat, dan keteladananmu akan selalu hidup di dalam hati dan menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah penulis. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai ungkapan cinta, rasa hormat, dan kerinduan yang tak pernah pudar. Semoga Tuhan Yesus Kristus berkenan menerima kakek dalam damai kekal, dan semoga suatu hari nanti kita dapat dipertemukan kembali dalam kasih-Nya.
3. Kepada mama tercinta, Sri Rahayu, wanita terhebat dan sosok paling tangguh dalam hidup penulis. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, pengorbanan yang tanpa batas, serta perjuangan yang tidak pernah mengenal lelah demi memberikan yang terbaik bagi penulis. Mama telah mengajarkan arti keteguhan, kesabaran, kerja keras, dan kasih yang begitu besar. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan betapa berharganya setiap air mata, pelukan, nasihat, dan dukungan yang mama berikan hingga penulis mampu menyelesaikan perjalanan ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud cinta, rasa hormat, dan terima kasih yang tak terhingga.
4. Kepada Bapak saya, Suharno. Meskipun jarak dan keadaan membuat kita tidak dapat dekat, penulis tetap bersyukur atas setiap perhatian, dukungan, dan doa yang telah Bapak berikan, terutama selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tetap menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa hormat dan terima kasih atas segala dukungan yang telah Bapak berikan.
5. Dosen Pembimbing penulis sekaligus Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala, Ibu Ratna Indriati, A., M.Kes., terimakasih atas waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan yang

sangat berharga kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

6. Kepada kakak tercinta, F. Octaffia Mahardhani, dan adik tersayang, Clara Vita Rahmadhani. Terima kasih telah menjadi bagian dari setiap perjalanan hidup penulis melalui doa, dukungan, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang selalu diberikan. Kehadiran kalian menjadi penguat di setiap proses, pengingat untuk terus bangkit saat merasa lelah, dan alasan untuk terus berjuang hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kepada Uti tercinta, Maria Magdalena Musdilah, terima kasih atas kasih sayang, doa, perhatian, dan cinta yang selalu Uti berikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu memberikan semangat, hiburan, serta dukungan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Kasih dan ketulusan Uti menjadi kekuatan yang membuat penulis mampu melewati setiap proses hingga akhirnya menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada sahabat dan teman seperjuangan, Denis Kumara, Meitha Nur Anggraini, Yasmin Mumtaz, dan Lauren Winanda Prilanti. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini dengan memberikan semangat, dukungan, doa, tawa, serta kebersamaan yang begitu berarti. Terima kasih telah saling menguatkan di setiap proses, berbagi cerita, melewati berbagai tantangan, dan menjadi tempat untuk saling menyemangati hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kepada teman-teman terkasih, Pedang, Bangji dan Yono, terima kasih atas kebersamaan, canda, tawa, dan dukungan yang selalu kalian berikan. Kehadiran kalian telah menjadi penyemangat dan membawa banyak warna dalam perjalanan penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu ada dan menghadirkan persahabatan yang terasa seperti keluarga.
10. Teman-teman S-1 Administrasi Rumah Sakit Angkatan 2022, atas kebersamaan, perjuangan, dan cerita yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis.
11. Terakhir, untuk diriku sendiri, Yuni Hayu Kinanti. Terima kasih karena telah bertahan, bangkit, dan terus melangkah meskipun harus melewati badai yang panjang. Terima kasih karena tidak menyerah di tengah rasa lelah, kecewa, dan berbagai tantangan yang datang silih berganti. Skripsi ini menjadi bukti bahwa setiap air mata, doa, dan perjuangan tidak pernah sia-sia. Tetaplah percaya pada rencana Tuhan Yesus Kristus, teruslah bermimpi, dan jangan pernah berhenti menjadi pribadi yang kuat, penuh kasih, dan berani menghadapi setiap langkah kehidupan.

## **MOTTO**

“Ombakku besar, perahuku kecil. Tapi, Tuhan Yesus Terlebih besar”

(YESAYA 41:10)

“Jangan takut, sebab Aku menyertai engkau, jangan bimbang, sebab aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”

(YESAYA 41:10)

“Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu”

(2 TAWARIKH 15:7)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(AMSAL 23:18)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Hubungan *Brand Image* dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk tugas akhir dalam rangka mencapai gelar Sarjana Kesehatan (S.Kes) pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ratna Indriati, A., M.Kes., selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
2. Ibu Risa Setia Ismandani, S.Kep., Ns., MHPM selaku Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit STIKES Panti Kosala dan Ketua Penguji yang telah memberikan arahan, masukan dan penilaian yang sangat berharga kepada penulis.
3. Ibu Lilik Sriwiyati, S.Kep., NS., M.Kep selaku Ketua Penguji penulis saat ujian proposal yang telah memberikan arahan, masukan dan penilaian yang sangat berharga kepada penulis.
4. Bapak Rizki Aqsyari D, SKM., MKM. selaku Anggota Penguji yang telah memberikan arahan, masukan, serta dukungan ilmu kepada penulis.



5. Orang tua dan saudara yang telah memberikan segala doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan yang tidak pernah putus.
6. Teman–teman program studi S- 1 administrasi Rumah Sakit angkatan 2022 yang telah kebersamai dan saling memberikan dukungan.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan di tahap penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat menjadi kontribusi awal yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi Rumah Sakit dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Sukoharjo, Juni 2026

Penulis

## HUBUNGAN BRAND IMAGE DENGAN PEMILIHAN LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT CAKRA HUSADA KLATEN

Yuni Hayu Kinanti<sup>1</sup> Ratna Indriati<sup>2</sup> Risa Setia Ismandani<sup>3</sup> Rizki Aqsyari<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

<sup>234</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Korespondensi: [yunihayukinanti@gmail.com](mailto:yunihayukinanti@gmail.com)

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Persaingan industri layanan kesehatan menuntut rumah sakit tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun *brand image* yang positif untuk menarik pasien. Data *Review Google* Rumah Sakit Cakra Husada Klaten tahun 2024 menunjukkan bahwa sebagian besar ulasan memberikan rating bintang lima, meskipun ada dua ulasan yang memberikan rating satu.

**Tujuan Penelitian :** Mengetahui hubungan antara *brand image* dengan pemilihan layanan rawat di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

**Desain Penelitian:** Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan desain *cross-sectional*.

**Subyek Penelitian:** Subyek penelitian ini adalah semua pasien rawat inap, dengan jumlah responden sebanyak 71 orang yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*.

**Hasil Penelitian:** Analisis regresi logistik menunjukkan bahwa secara simultan variabel *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* berpengaruh signifikan terhadap pemilihan layanan rawat inap ( $p < 0,001$ ). Secara parsial, variabel *contact personnel* merupakan variabel yang paling dominan (OR = 5,317; 95% CI = 1,394–20,287;  $p = 0,014$ ). Sementara itu, *physical environment* (OR = 3,163; 95% CI = 0,984–11,190;  $p = 0,074$ ) dan *service offering* (OR = 1,038; 95% CI = 0,274–3,939;  $p = 0,956$ ) tidak berpengaruh signifikan.

**Kesimpulan:** Brand image yang terdiri dari *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* berpengaruh signifikan terhadap pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Dimensi *contact personnel* menjadi faktor yang paling dominan sehingga kualitas interaksi petugas dengan pasien perlu menjadi prioritas dalam meningkatkan daya tarik layanan rawat inap.

**Kata Kunci:** *Brand Image, Keputusan Pasien, Pemilihan Layanan, Rawat Inap, Rumah Sakit.*

## **RELATIONSHIP BETWEEN BRAND IMAGE AND SELECTION OF IMPATIENT SERVICES AT CAKRA HUSADA KLATEN HOSPITAL**

Yuni Hayu Kinanti<sup>1</sup> Ratna Indriati<sup>2</sup> Risa Setia Ismandani<sup>3</sup> Rizki Aqsyari<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Degree Program of Hospital Administration, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

<sup>234</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Correspondence: [yunihayukinanti@gmail.com](mailto:yunihayukinanti@gmail.com)

### **ABSTRACT**

**Background:** The increasingly competitive healthcare industry requires hospitals not only to improve service quality but also to build a positive brand image to attract patients. Google Reviews of Cakra Husada Hospital Klaten in 2024 indicated that the majority of reviews awarded five-star ratings, although two reviews gave one-star ratings.

**Research Objective:** This study aims to determine the relationship between brand image and the selection of care service at Cakra Husada Klaten Hospital.

**Research Design:** This study is quantitative in nature using a cross-sectional design.

**Research Subjects:** Multivariable logistic regression analysis showed that the variables physical environment, contact personnel, and service offering were simultaneously associated with the selection of inpatient services ( $p < 0.001$ ). Partially, contact personnel was the most influential variable (OR = 5.317; 95% CI = 1.394–20.287;  $p = 0.014$ ). Meanwhile, physical environment (OR = 3.163; 95% CI = 0.984–11.190;  $p = 0.074$ ) and service offering (OR = 1.038; 95% CI = 0.274–3.939;  $p = 0.956$ ) were not significantly associated with the selection of inpatient services.

**Conclusion:** Brand image, comprising physical environment, contact personnel, and service offering, had a significant influence on the selection of inpatient services at Cakra Husada Hospital Klaten. Among these dimensions, contact personnel was the most dominant factor, indicating that the quality of staff–patient interactions should be prioritized to enhance the attractiveness of inpatient services.

**Keywords:** Brand Image, Patient Decision, Service Selection, Hospitalization, Hospital.

## DAFTAR ISI

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL.....                                | i         |
| HALAMAN HAK CIPTA .....                           | ii        |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                           | iii       |
| PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....               | iv        |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....                          | v         |
| MOTTO.....                                        | vii       |
| KATA PENGANTAR.....                               | viii      |
| ABSTRAK .....                                     | x         |
| ABSTRACT.....                                     | xi        |
| DAFTAR ISI.....                                   | xii       |
| DAFTAR GAMBAR .....                               | xiv       |
| DAFTAR TABEL .....                                | xv        |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                             | xvi       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                    | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang.....                            | 1         |
| B. Rumusan Masalah .....                          | 8         |
| C. Tujuan Penelitian.....                         | 8         |
| D. Manfaat Penelitian.....                        | 9         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>              | <b>10</b> |
| A. Kajian Teori.....                              | 10        |
| 1. Tinjauan umum tentang Rumah Sakit .....        | 10        |
| 2. Pengertian kepercayaan pasien .....            | 16        |
| 3. Tinjauan tentang rawat inap .....              | 17        |
| 4. Tinjauan umum tentang <i>brand image</i> ..... | 20        |
| 5. Tinjauan umum tentang Keputusan memilih .....  | 27        |
| B. Penelitian yang Relevan.....                   | 34        |
| C. Kerangka Konsep.....                           | 42        |
| D. Hipotesa .....                                 | 43        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>             | <b>45</b> |
| A. Kerangka Kerja Penelitian.....                 | 45        |
| B. Desain Penelitian.....                         | 45        |
| C. Populasi, Sampel, Teknik Sampling .....        | 46        |
| D. Definisi Operasional.....                      | 48        |

|                                                     |            |
|-----------------------------------------------------|------------|
| E. Ruang Lingkup.....                               | 50         |
| F. Alat / Instrumen Penelitian .....                | 50         |
| G. Metode Pengumpulan Data .....                    | 53         |
| H. Analisa Data .....                               | 53         |
| I. Tempat dan Waktu Penelitian .....                | 57         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>58</b>  |
| A. Hasil Penelitian .....                           | 58         |
| B. Pembahasan .....                                 | 71         |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                          | <b>94</b>  |
| A. Kesimpulan.....                                  | 94         |
| B. Saran.....                                       | 96         |
| C. Keterbatasan Penelitian .....                    | 97         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>99</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                | <b>105</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....           | 42 |
| Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian..... | 45 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Relevan .....                                                                          | 34 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....                                                                        | 48 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....                                                                     | 59 |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pemilihan Layanan Rawat Inap .....                                           | 62 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi <i>Physical Environment</i> .....                                            | 62 |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi <i>Contact Personnel</i> .....                                               | 63 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi <i>Service Offering</i> .....                                                | 63 |
| Tabel 4.6 Tabulasi Silang Hubungan <i>Physical Environment</i> dengan<br>Pemilihan Layanan Rawat Inap ..... | 64 |
| Tabel 4.7 Tabulasi Silang Hubungan <i>Contact Personnel</i> dengan Pemilihan<br>Layanan Rawat Inap .....    | 65 |
| Tabel 4.10 Tabulasi Silang Hubungan <i>Service Offering</i> dengan Pemilihan<br>Layanan Rawat Inap .....    | 67 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Logistik.....                                                                   | 68 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan .....        | 106 |
| Lampiran 2 Surat Balasan Studi Pendahuluan .....                | 107 |
| Lampiran 3 Lembar Permohonan Menjadi Responden.....             | 108 |
| Lampiran 4 <i>Guideline</i> Penjelasan Sebelum Penelitian ..... | 109 |
| Lampiran 5 Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....           | 112 |
| Lampiran 6 Lembar <i>Informed Consent</i> .....                 | 113 |
| Lampiran 7 Lembar Kuesioner Penelitian .....                    | 115 |
| Lampiran 8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                 | 119 |
| Lampiran 9 Lembar Kelaikan Etik .....                           | 121 |
| Lampiran 10 Dokumentasi Pengambilan Data Penelitian .....       | 122 |
| Lampiran 11 Tabulasi Data.....                                  | 123 |
| Lampiran 12 Hasil Uji Statistik .....                           | 132 |
| Lampiran 13 Jadwal Penelitian .....                             | 142 |
| Lampiran 14 Lembar Konsultasi Proposal Skripsi.....             | 143 |
| Lampiran 15 Lembar Konsultasi Skripsi.....                      | 146 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia menghadapi tantangan besar dalam menyediakan layanan kesehatan karena jumlah penduduk yang besar dan keragaman penyakit. Menurut Hammad & Ramie (2022) layanan kesehatan adalah kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi untuk mencapai kesejahteraan. Pemerintah telah melakukan upaya nyata untuk memberikan layanan kesehatan dengan peningkatan sarana dan prasarana kesehatan, hingga pembangunan rumah sakit. Di era disrupsi dengan perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi yang cepat, maka rumah sakit dituntut untuk beradaptasi guna memberikan layanan berkualitas bagi masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, peningkatan efisiensi dan efektivitas sumber daya rumah sakit penting untuk mendukung pelayanan kesehatan karena pertumbuhan penduduk, transisi demografi, dan pergeseran pola penyakit. Dalam era otonomi daerah, rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang profesional dan standar, baik dari segi pelayanan medis maupun manajerial.

Industri medis di era saat ini mengalami tingkat persaingan yang tinggi seiring dengan diberlakukannya kebijakan pasar terbuka, yang mendorong rumah sakit untuk bersaing dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal untuk masyarakat (Kim, et al., 2008

dalam Muksin 2022). Persaingan kualitas rumah sakit menuntut transparansi dalam informasi pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien agar masyarakat dapat mengambil keputusan yang tepat dalam memanfaatkan layanan kesehatan (Kuklinski, et al., 2021 dalam Tama, et al. 2024).

Untuk mendukung hal tersebut, penting untuk memahami peran dan fungsi rumah sakit. Menurut Latupeirissa (2022) menjelaskan bahwa rumah sakit adalah sebuah pelayanan kesehatan di Indonesia yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat berupa pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, pelayanan keperawatan. Pelayanan ini dilaksanakan di berbagai unit, termasuk unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap.

Data Profil Kesehatan Indonesia milik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, pada tahun (2022), jumlah rumah sakit di Indonesia tercatat sebanyak 2.561 unit, yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat sebanyak 241 (9,4%), Pemerintah Daerah sebanyak 817 (31,9), dan swasta 1.503 (56,7%). Jumlah ini terus meningkat hingga tahun 2023 menjadi 2.636 Rumah Sakit, dengan komposisi kepemilikan 242 (9,2%) oleh pemerintah pusat, 849 (32,2%) oleh pemerintah daerah, dan 1.545 (58,6%) oleh swasta. Tren peningkatan ini juga terlihat di Provinsi Jawa Tengah, berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah (2025), pada tahun 2022 Provinsi Jawa Tengah memiliki 332 rumah

sakit, yang terdiri dari 286 rumah sakit umum dan 46 rumah sakit khusus. Jumlah ini meningkat menjadi 344 rumah sakit pada tahun 2023, terdiri dari 299 rumah sakit umum dan 45 rumah sakit khusus. Pada tahun 2024, jumlah rumah sakit kembali meningkat menjadi 361 rumah sakit, dengan 311 Rumah Sakit umum dan 50 rumah sakit khusus tersebar di 35 kabupaten.

Dari data yang tersedia, menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit telah mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Pertumbuhan ini menciptakan persaingan yang semakin ketat dan menuntut rumah sakit untuk tidak hanya bersaing dalam kapasitas layanan, tetapi juga dalam mutu pelayanan, *brand image*, serta kepuasan pasien. Pemahaman persepsi dan preferensi pasien untuk meningkatkan daya saing rumah sakit, khususnya dalam layanan rawat inap.

Dalam persaingan rumah sakit yang semakin ketat, tidak hanya aspek medis seperti kualitas pelayanan dan kecanggihan teknologi yang menjadi sorotan, tetapi juga aspek non - medis seperti merek atau citra rumah sakit menjadi sangat penting. Citra rumah sakit yang positif menunjukkan profesionalisme, kepercayaan, serta memberikan rasa nyaman, sehingga menjadi salah satu faktor penting dalam pengambilan keputusan untuk memilih layanan kesehatan.

Pemahaman mengenai ciri-ciri merek yang efektif dan indikator yang dapat digunakan untuk pengukuran *brand image* menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Menurut Johanes et al., (2021) merek adalah identitas dari suatu produk yang dipasarkan. Merek sering dikaitkan dengan citra, reputasi, serta kualitas dari barang maupun jasa yang ditawarkan. *Brand image* mencerminkan persepsi dan penilaian masyarakat terhadap suatu rumah sakit, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas pelayanan, reputasi, dan pengalaman pasien sebelumnya (Riansyah et al., 2023). Menurut Choaker (2021) dalam Santoso, et al. (2025) *brand image* merupakan hasil interpretasi berbagai persepsi konsumen terhadap suatu merek berdasarkan pengalaman mereka sebelumnya dengan suatu merek tersebut. Sedangkan menurut Fera & Pramuditha (2021) *brand image* memiliki fungsi sebagai tolak ukur bagi konsumen dalam menilai suatu produk, khususnya ketika mereka tidak memiliki informasi yang relevan terkait produk tersebut.

Merek yang baik sebaiknya mudah dibaca, diucapkan, dan diingat, singkat, sederhana, unik, mencerminkan kualitas dan citra produk, terbuka terhadap pengembangan produk baru, serta dapat didaftarkan untuk memperoleh perlindungan hukum (Pasaribu, 2022). Menurut Waningtiyas (2019) dalam Chairunnisa et al., (2022) terdapat lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *brand image* yaitu *corporate image* (citra perusahaan), *corporate identity* (identitas perusahaan), *physical environment* (lingkungan fisik),

*contact personnel* (karyawan), dan *service offering* (pelayanan yang diberikan).

Lebih lanjut, *brand image* juga terbukti mempunyai peran penting dalam proses pengambilan keputusan pasien saat memilih layanan kesehatan. Menurut Kotler & Keller, (2009) dalam Firdaus et al., (2024) citra merek menjadi faktor penting bagi pasien dalam proses pengambilan keputusan saat memilih dan menggunakan layanan yang tersedia di rumah sakit. Keputusan ini dibuat berdasarkan kesesuaian antara keinginan untuk memenuhi kebutuhan dan ketertarikan terhadap produk yang tersedia.

Temuan yang terdahulu menunjukkan bahwa *brand image* memiliki pengaruh nyata terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Lia et al., (2022) variabel *brand image* mempengaruhi terhadap keputusan pasien memilih rawat inap mencakup aspek lingkungan fisik rumah sakit (*physical environment*) (p value=0,002), pegawai rumah sakit (*contact personnel*) (p value=0,005), dan pelayanan yang diberikan (*service offering*) (p value=0,005). Sedangkan variable *brand image* yang tidak berpengaruh terhadap keputusan pasien adalah identitas rumah sakit (*corporate identity*) (p value=0,426) Temuan ini sejalan dengan penelitian Leonida, (2020), terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan keputusan pasien untuk menggunakan jasa rumah sakit (p value=0,000).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, menunjukkan variasi pada indikator pemanfaatan tempat tidur. *Bed Occupancy Rate* (BOR) tercatat sebesar 65,01% pada bulan Oktober, menurun menjadi 58,11% pada bulan November, dan kembali meningkat menjadi 65,51% pada bulan Desember. Rata-rata lama hari perawatan *Average Length of Stay* (AVLOS) juga mengalami fluktuasi, yaitu 4,42 hari pada Oktober, 3,44 hari pada November, dan 3,53 hari pada Desember. Sementara itu, *Turn Over Interval* (TOI) menunjukkan tren positif dengan penurunan dari 2,9 hari pada Oktober menjadi 1,17 hari pada November, serta sedikit meningkat menjadi 1,33 hari pada Desember.

Nilai TOI yang berada dalam rentang ideal (1–3 hari) mencerminkan rotasi tempat tidur yang cukup efisien. Indikator-indikator ini memberikan gambaran awal mengenai dinamika pelayanan rawat inap dan menjadi landasan penting dalam penelitian tentang peran citra merek terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rumah sakit. Selain itu, tren kunjungan pasien di unit rawat inap pada tahun 2025 cukup stabil dalam tiga bulan terakhir. Jumlah kunjungan pasien tercatat sebanyak 813 orang pada bulan Februari, meningkat menjadi 830 kunjungan pada bulan Maret, dan kembali sedikit menurun menjadi 809 kunjungan pada bulan April. Data tersebut menunjukkan permintaan yang relatif konsisten terhadap layanan rawat inap, yang merupakan ukuran penting untuk

keberhasilan rumah sakit dalam mempertahankan eksistensinya dan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan data ulasan pasien melalui Google Review tahun 2024 sebanyak 121 pasien/keluarga pasien yang memberikan ulasan yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien/ keluarga pasien merasa puas terhadap pelayanan rawat inap, dengan 119 ulasan positif dengan memberikan penilaian bintang lima maupun empat karena pelayanan yang sudah baik, namun demikian masih ada dua ulasan negatif dengan memberikan penilaian bintang satu karena fasilitas yang kurang memadai untuk pasien BPJS dan proses kepulangan yang terlalu lama. Temuan ini memberikan gambaran awal mengenai kinerja layanan rawat inap dan persepsi masyarakat terhadap citra Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Sebagian besar peneliti sebelumnya menggunakan empat dimensi untuk mengukur *brand image*, namun penelitian ini lebih memfokuskan pada tiga dimensi yang lebih relevan dengan pengalaman pelayanan, yaitu *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering*.

Dengan mempertimbangkan pentingnya *brand image* dalam mempengaruhi preferensi pasien, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *brand image* dengan keputusan pasien memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dirumuskan adalah "Apakah terdapat hubungan antara *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten?".

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan antara *Physical Environment* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten
- b. Menganalisis hubungan antara *Contact Personnel* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten
- c. Menganalisis hubungan antara *Service Offering* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada
- d. Mengetahui pengaruh variabel *brand image: physical environment, contact personnel, service offering* terhadap pemilihan layanan rawat inap



#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai peran *brand image* dalam memengaruhi perilaku konsumen dalam memilih layanan rumah sakit, terutama layanan rawat inap.

##### 2. Secara Praktis

###### a. Bagi rumah sakit

Memberikan masukan untuk meningkatkan strategi pemasaran dan pelayanan melalui penguatan *brand image* agar lebih menarik bagi pasien.

###### b. Bagi akademik

Menjadi referensi dalam proses pembelajaran tentang pentingnya *brand image* dalam meningkatkan pemilihan layanan rawat inap.

###### c. Bagi mahasiswa

Sebagai tambahan bukti empiris yang dapat digunakan untuk menambah wawasan/pengetahuan terkait *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap.

###### d. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai dasar dalam melakukan penelitian selanjutnya terkait *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Tinjauan umum tentang Rumah Sakit**

###### **a. Pengertian Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

###### **b. Karakteristik Rumah Sakit**

Menurut Djojodibroto (1997) dalam Muksin (2022), organisasi rumah sakit memiliki sejumlah karakteristik yang tidak dimiliki oleh organisasi lainnya, diantaranya :

- 1) Sebagian besar tenaga kerja rumah sakit adalah tenaga profesional.
- 2) Wewenang kepala rumah sakit berbeda dengan wewenang pimpinan perusahaan.
- 3) Tugas-tugas kelompok profesional lebih banyak dibandingkan tugas kelompok manajerial.
- 4) Beban kerjanya tidak dapat diatur.

- 5) Jumlah pekerjaan dan sifat pekerjaan di unit kerja bervariasi.
- 6) Hampir semua kegiatan bersifat penting.
- 7) Pelayanan rumah sakit sifatnya sangat individualistik. Setiap pasien harus dipandang sebagai individu yang utuh, aspek fisik, aspek mental, aspek sosiokultural dan aspek spiritual harus mendapat perhatian penuh.
- 8) Pelayanan bersifat pribadi, cepat, dan tepat.
- 9) Pelayanan berjalan terus menerus selama 24 jam dalam sehari.

c. Klasifikasi Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, klasifikasi Rumah Sakit di Indonesia dibedakan menjadi dua kategori utama yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.

1) Rumah Sakit Umum

Rumah sakit umum merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum paling sedikit terdiri pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, dan pelayanan nonmedik. rumah sakit umum dibedakan menjadi empat kelas, yaitu :

a) Rumah Sakit umum kelas A

Rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 250 (dua ratus lima puluh) buah.

b) Rumah Sakit umum kelas B

Rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 200 (dua ratus) buah.

c) Rumah Sakit umum kelas C

Rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) buah.

d) Rumah sakit umum kelas D

Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 50 (lima puluh) buah.

2) Rumah Sakit khusus

Rumah sakit khusus merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada 1 (satu) bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya. rumah sakit khusus dibedakan menjadi 3 kelas, yaitu :

a) Rumah Sakit khusus kelas A

Rumah sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) buah.

b) Rumah Sakit khusus kelas B

Rumah sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 75 (tujuh puluh lima) buah.

c) Rumah Sakit khusus kelas C

Rumah sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 25 (dua puluh lima) buah.

d. Tugas dan fungsi rumah sakit

Menurut Muksin (2022), tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan dengan fokus pada penyembuhan pasien dan pemulihan dari cacat badan dan jiwa yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan jika diperlukan.

Rumah sakit memiliki beberapa fungsi, antara lain menyelenggarakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan nonmedis, pelayanan dan asuhan keperawatan, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan, serta pelayanan rujukan upaya kesehatan. Selain itu, rumah sakit juga mengelola administrasi umum dan keuangan.

e. Jenis pelayanan kesehatan di rumah sakit

Menurut Muksin (2022), pelayanan rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan, minimal harus memberikan pelayanan dasar, yaitu :

### 1) Pelayanan administratif

Merupakan fungsi staf yang mencakup berbagai urusan kepegawaian, tata usaha, manajemen rumah tangga, dan logistik. Selain itu, pelayanan administratif juga melibatkan pengelolaan administrasi pasien, termasuk proses rujukan dan kepulangan pasien.

### 2) Pelayanan medis

#### a) Pelayanan rawat jalan

Menurut Sabran et al., (2024) pelayanan rawat jalan adalah unit yang melayani pasien yang datang untuk berobat dan tidak tinggal lebih dari 24 jam untuk pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain.

#### b) Pelayanan rawat inap

Menurut Indradi, (2017), instalansi rawat inap adalah bagian dari pelayanan klinis yang merawat pasien yang memerlukan perawatan di Rumah Sakit selama satu hari atau lebih.

#### c) Gawat darurat

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023, gawat darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis dan/ atau psikologis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kedisabilitas.

### 3) Pelayanan penunjang medis

#### a) Laboratorium klinik

Laboratorium klinik memiliki fungsi untuk memberikan informasi kepada tenaga medis yang mendukung proses penyembuhan melalui diagnosis, pengobatan dan juga pemulihan kepada pasien.

#### b) Radiologi (*x-ray*)

Unit radiologi berperan penting dalam mendukung proses diagnosis dan pengobatan, serta memiliki hubungan erat dengan layanan medis, unit perawatan, dan layanan rawat jalan.

#### c) Farmasi

Unit farmasi memiliki tugas untuk menyediakan obat-obatan dan juga alat kesehatan yang diperlukan.

#### d) Gizi

Unit gizi berperan dalam mendukung penyembuhan dan rehabilitas pasien, dengan kegiatan yang mencakup pengelolaan dapur serta penyusunan dan penyajian diet sesuai kebutuhan pasien.

#### e) Pelayanan keperawatan

Fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan perawatan komprehensif, aman dan efektif kepada pasien.

## 2. Pengertian kepercayaan pasien

Kepercayaan pasien merupakan komponen krusial dalam menunjang keberlangsungan kunjungan ulang ke fasilitas pelayanan kesehatan di masa mendatang. Kepercayaan pasien terbentuk melalui aspek pemikiran, perasaan dan berorientasi sosial terhadap pelayanan yang diterima pasien. Pasien yang memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit akan merasakan adanya ikatan emosional dengan pasien.

Cross dan Smith (1995) dalam Hetty & Ismanair, (2015) memperkenalkan suatu sistem yang dikenal *customer Bonding* sebagai strategi baru untuk mengikat pelanggan kepada suatu perusahaan. *Customer bonding* merupakan proses yang bertujuan untuk membangun dan menjaga kepercayaan pelanggannya, sehingga dalam hubungan tersebut kedua belah pihak saling percaya. Menurut sudut pandang dari pelanggan, *customer bonding* menjadi salah satu faktor proses pemilihan layanan yang akan mereka diterima. Sementara itu, dari sudut pandang pemberi layanan, *customer bonding* merupakan strategi jangka panjang dalam memperkuat dan memberikan inspirasi pada setiap elemen pelayanan.



### 3. Tinjauan tentang rawat inap

#### a. Pengertian rawat inap

Menurut Sulaeman (2021), rawat inap adalah pelayanan kesehatan yang mencakup observasi, diagnosis, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medis, di mana pasien harus menginap di ruang rawat inap di fasilitas kesehatan karena kondisi penyakit yang penderita. Layanan ini diperlukan karena pasien memerlukan perawatan yang tidak bisa dilakukan secara rawat jalan.

Menurut Muninjaya (2004) dalam Manek (2020) rawat inap adalah pelayanan kesehatan perseorangan yang meliputi observasi, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap pada fasilitas kesehatan. Hal ini dilakukan karena kondisi penyakit pasien yang memerlukan perawatan yang lebih intensif. Selama proses ini, pasien mengalami perubahan, yaitu mulai dari pasien pertama masuk ke ruang rawat inap, menjalani proses perawatan, hingga dinyatakan sembuh dan diperbolehkan pulang oleh dokter atau melanjutkan pemulihan melalui rawat jalan.

#### b. Kualitas pelayanan rawat inap

Menurut Jacobalis (2000) dalam Winarso, et al., (2020) kualitas pelayanan kesehatan di rawat inap Rumah Sakit dapat diuraikan dari beberapa aspek, diantaranya adalah :

- 1) Penampilan keprofesian atau aspek klinik, aspek ini mencakup pengetahuan, sikap dan perilaku dokter dan perawat serta tenaga profesi lainnya.
- 2) Efisien dan efektivitas, aspek ini berkaitan dengan pemanfaatan semua sumber daya Rumah Sakit agar dapat berdaya guna dan memberikan hasil yang optimal.
- 3) Keselamatan pasien, aspek ini berhubungan dengan keamanan dan keselamatan pasien selama perawatan.
- 4) Kepuasan pasien, aspek ini mencakup kepuasan fisik, mental, dan sosial pasien terhadap lingkungan Rumah Sakit, termasuk kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian, biaya yang dikeluarkan.

c. Pelayanan rawat inap

Pelayanan rawat inap merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memberikan perawatan medis secara intensif dan berkelanjutan kepada pasien yang memerlukan observasi, intervensi medis, maupun terapi lanjutan yang tidak dapat dilakukan melalui rawat jalan.

Menurut Revans (1986) dalam Krisnadana & Ardana, (2020) bahwa pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap akan mengalami proses perubahan , yaitu :

- 1) Tahap *Admission*, yaitu pasien dengan penuh kesadaran dan keyakinan setuju untuk dirawat di Rumah Sakit.
- 2) Tahap *Diagnosis*, yaitu pasien diperiksa dan ditegaskan diagnosisnya.
- 3) Tahap *Treatment*, yaitu berdasarkan diagnosis pasien dimasukkan dalam program perawatan dan terapi.
- 4) Tahap *Inspection*, yaitu pasien terus diobservasi untuk melihat pengaruh dan respon terhadap pengobatan.
- 5) Tahap Kontrol, yaitu setelah *dianalisa* kondisinya, pasien dipulangkan. Pengobatan diubah atau dilanjutkan, atau pasien bisa kembali untuk diagnosis ulang.

d. Klasifikasi pelayanan rawat inap

- 1) Klasifikasi perawatan Rumah Sakit telah ditetapkan berdasarkan tingkat fasilitas pelayanan :
  - a) Kelas Utama (termasuk VIP)
  - b) Kelas I
  - c) Kelas II
  - d) Kelas III
- 2) Klasifikasi berdasarkan kedatangan pasien :
  - a) Pasien baru
  - b) Pasien lama
- 3) Klasifikasi berdasarkan pengirimannya :
  - a) Dikirim oleh dokter Rumah Sakit
  - b) Dikirim oleh dokter luar

- c) Rujukan dan puskesmas dan Rumah Sakit
- d) Datang atas kemauan sendiri

#### 4. Tinjauan umum tentang *brand image*

##### a. Pengertian *brand image*

*Brand image* merupakan persepsi awal yang terbentuk dalam benak konsumen saat mengingat suatu produk atau jasa. Menurut Keller (2003) dalam Muksin (2022), *brand image* merupakan persepsi konsumen terhadap suatu merek yang terbentuk berdasarkan ingatan dan pengalaman yang tersimpan dalam benak konsumen. Persepsi ini mencerminkan bagaimana konsumen memandang dan menilai sebuah merek secara konseptual, bahkan ketika mereka tidak sedang berinteraksi langsung dengan produk tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2008) dalam Firmansyah (2023) juga menambahkan bahwa *brand image* adalah suatu nama, istilah, tanda, simbol, desain atau kombinasi untuk menandai suatu produk atau jasa dari satu penjual atau kelompok penjual dan untuk membedakannya dari pesaing.

Brand merupakan suatu pernyataan tentang siapa (identitas), apa yang dilakukan (produk/ jasa yang ditawarkan), dan mengapa suatu merek layak dipilih (keistimewaan). Brand merupakan representasi dari reputasi suatu merek. Merek yang memiliki reputasi baik, maka merek tersebut dianggap

mampu memberikan janji atau nilai tambahan kepada konsumen, sehingga masyarakat percaya dan memilih merek tersebut (Neumeier, 2003 dalam Firmansyah, 2023).

b. Manfaat *brand image*

Manfaat *brand image* bagi produsen menurut Keller (2005) dalam Firmansyah (2023), dikatakan bahwa *brand image* berperan sebagai:

- 1) Merek berfungsi sebagai alat identifikasi yang memudahkan identifikasi selama proses pengendalian dan pelacakan produk, terutama dalam manajemen akuntansi dan inventaris.
- 2) Memberikan perlindungan hukum untuk berbagai komponen produk. Merek dapat menerima perlindungan hak cipta. Nama merek bisa diproteksi melalui merek dagang terdaftar (*registered trademarks*), proses produksi bisa dilindungi melalui hak paten, dan desain kemasan bisa diproteksi melalui hak cipta (*copyrights*). Perlindungan ini, perusahaan dapat menginvestasikan uang mereka dengan aman pada merek yang mereka buat dan memperoleh keuntungan dari aset berharga ini.
- 3) Menjadi indikator kualitas bagi pelanggan yang puas, membantu mereka untuk melakukan pembelian ulang. Loyalitas merek menciptakan kestabilan dan kepastian

permintaan bagi perusahaan, serta menghambat bagi pesaing baru untuk masuk ke dalam pasar.

- 4) Sarana menciptakan hubungan dan makna unik yang membedakan produk dari pesaing.
- 5) Memberikan keunggulan kompetitif melalui perlindungan hukum, loyalitas pelanggan, dan persepsi konsumen yang berbeda.
- 6) Sumber *financial returns*, terutama yang terkait dengan pendapatan masa depan.

c. Dimensi pembentukan *brand image*

Menurut Wijaya (2013) dalam Firmansyah (2023), dimensi utama dalam membentuk sebuah *brand image*, sebagai berikut:

1) *Brand identity* (Identitas merek)

*Brand identity* adalah identitas fisik yang berkaitan dengan merek atau produk tersebut sehingga pelanggan mudah membedakan dengan merek atau produk lain. Contohnya logo, warna, kemasan, lokasi, identitas perusahaan yang menaunginya, slogan, dan lain-lain.

2) *Brand personality* (Personalitas merek)

Personalitas merek (*brand personality*) adalah karakter khas sebuah merek yang membentuk kepribadian tertentu sebagaimana layaknya manusia, sehingga khalayak pelanggan dengan mudah membedakannya dengan

merek lain dalam kategori yang sama. Contohnya karakter tegas, kaku, berwibawa, atau murah senyum, hangat, penyayang, berjiwa sosial, atau dinamis, kreatif, independen, dan sebagainya.

3) *Brand association* (Asosiasi merek)

*Brand association* adalah hal-hal spesifik yang pantas atau selalu dikaitkan dengan suatu merek, bisa muncul dari penawaran produk yang unik, kegiatan yang berulang dan konsisten seperti dalam hal sponsorship atau kegiatan social *responsibility*, isu-isu yang sangat kuat berkaitan dengan merek tersebut, ataupun orang-orang tertentu, simbol-simbol dan makna yang sangat kuat dalam suatu merek.

4) *Brand attitude and behavior* (sikap dan perilaku merek)

*Brand Attitude and Behavior* adalah sikap atau perilaku berkomunikasi dan interaksi merek dengan pelanggan dalam menawarkan manfaat dan nilai yang dimilikinya. *Attitude and behavior* mencakup sikap dan perilaku pelanggan, aktivitas dan sifat yang melekat pada merek saat berhubungan dengan khalayak konsumen, termasuk perilaku karyawan dan pemilik merek. Merek sering kali menggunakan cara yang tidak tepat dan melanggar etika komunikasi atau memberikan pelayanan yang buruk, yang pada akhirnya menyebabkan persepsi negatif masyarakat

terhadap sikap dan perilaku merek tersebut. Sebaliknya, sikap merek yang simpatik, jujur, konsisten antara janji dan kenyataan, didukung oleh pelayanan yang berkualitas serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan, akan membangun citra positif di mata konsumen. Dengan demikian, *brand attitude and behavior* mencakup keseluruhan sikap dan tindakan merek dalam berinteraksi dengan pelanggan, termasuk perilaku karyawan maupun pemilik merek itu sendiri.

5) *Brand benefit and competence* (Manfaat dan keunggulan merek)

*Brand benefit and competence* merupakan nilai-nilai dan keunggulan khas yang ditawarkan oleh suatu merek kepada pelanggan yang membuat pelanggan dapat merasakan manfaat karena kebutuhan, keinginan, mimpi, dan obsesinya terwujudkan oleh apa yang ditawarkan tersebut. Nilai dan *benefit* di sini dapat bersifat *functional*, *emotional*, *symbolic* maupun *social*.

d. Faktor terbentuknya *brand image*

Keller (2012) dalam Muksin (2022), mengemukakan faktor-faktor terbentuknya *brand image* antara lain:

1) Keunggulan produk

Keunggulan produk merupakan salah satu elemen penting dalam pembentuk *brand image*, di mana produk tersebut



mampu menunjukkan keunggulan di tengah persaingan pasar. Karena keunggulan kualitas (model dan kenyamanan) dan ciri khas itulah yang menyebabkan suatu produk mempunyai daya tarik tersendiri bagi pelanggan. Sementara itu, *favorability of brand assosiation* merujuk pada sejauh mana konsumen meyakini bahwa atribut dan manfaat yang diberikan oleh merek mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen membentuk sikap positif terhadap merek.

## 2) Kekuatan merek

Kekuatan asosiasi merek berkaitan erat dengan mekanisme bagaimana informasi diterima, diproses, dan disimpan dalam ingatan konsumen, serta bagaimana informasi tersebut berkontribusi terhadap pembentukan *brand image*. Kekuatan asosiasi merek ini merupakan fungsi dari jumlah pengolahan informasi yang diterima pada proses *ecoding*. Ketika konsumen secara aktif menginterpretasikan makna dari informasi mengenai suatu produk atau jasa, maka asosiasi yang terbentuk dalam memori akan menjadi semakin kuat. Pentingnya asosiasi merek pada ingatan konsumen tergantung pada sejauh mana merek tersebut dianggap relevan dan dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan.

### 3) Keunikan merek

Asosiasi terhadap suatu merek secara tidak langsung akan terbagi ruang dalam benak konsumen bersama dengan merek-merek lain yang sejenis. Oleh karena itu, harus diciptakan keunggulan bersaing yang jelas dan menonjol sebagai dasar konsumen dalam menentukan pilihan terhadap suatu merek tertentu. Strategi dalam memosisikan merek sebaiknya menekankan pada pengalaman yang dirasakan konsumen atau manfaat utama dari produk, agar merek tersebut dapat terlihat berbeda dan lebih unggul dibandingkan dengan merek pesaing.

#### e. Faktor penentu *brand image*

Menurut Muksin (2022) menyebutkan bahwa terdapat lima faktor yang bisa mempengaruhi citra perusahaan pada perusahaan jasa, yaitu :

##### 1) Identitas perusahaan (*Corporate identity*)

Identitas merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi pembentukan citra perusahaan di mata publik

##### 2) Reputasi (*Reputation*)

Reputasi merupakan hasil dari tindakan yang dilakukan oleh perusahaan dan dipercaya oleh publik, baik berdasarkan pengalaman pribadi maupun orang lain

### 3) Lingkungan fisik (*Physical environment*)

Lingkungan fisik merupakan pelayanan yang dihasilkan dan dikonsumsi yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap citra perusahaan

### 4) Karyawan (*Contact personnel*)

Performa dan interaksi karyawan akan terlihat dari sikap mereka saat memberikan pelayanan kepada konsumen dan dapat mempengaruhi hasil dari evaluasi pelayanan. Interaksi merupakan salah satu faktor dalam membangun citra perusahaan

### 5) *Service offering*

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap citra perusahaan.

## 5. Tinjauan umum tentang Keputusan memilih

### a. Pengertian pengambilan Keputusan

Keputusan dapat diartikan sebagai proses pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih alternatif yang tersedia. Sementara itu, pembelian merupakan bentuk keputusan yang diambil konsumen mengenai apa yang dibeli, apakah membeli atau tidak, kapan membeli, dimana membeli, dan bagaimana cara membayarnya (Wibowo & Fausi, 2018).

Menurut Kotler dan Armstrong (2012) dalam Arfah (2022) pengambilan keputusan adalah bahwa perilaku keputusan

pembelian mengacu pada perilaku pembeli akhir dari konsumen, baik individual, maupun rumah tangga yang membeli barang atau jasa untuk konsumsi pribadi.

Sementara itu, Sangadji & Sopiah (2013) dalam Arfah (2022) keputusan pembelian adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya.

Keputusan pembelian merupakan proses berpikir yang melibatkan penilaian terhadap berbagai alternatif sebelum konsumen menentukan pilihan akhir. Proses ini mencakup aspek produk, waktu, tempat, dan metode pembayaran, serta dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, dan preferensi individu. Dengan demikian, keputusan pembelian mencerminkan perilaku konsumen yang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal.

b. Faktor-faktor keputusan pembelian

Menurut Assael (2014) dalam Arfah (2022), keputusan pembelian dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu: faktor internal, faktor eksternal, dan strategi pemasaran yang mengawasi konsumen.

### 1) Faktor Internal

Menurut Sangadji & Sopiah (2013) dalam Arfah (2022), faktor internal meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, dan keyakinan (kepercayaan) dan sikap, sebagai berikut :

- a) Motivasi muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen. Motivasi adalah motif intern yang menyebabkan orang berperilaku seperti yang mereka lakukan. Sedangkan motif adalah dorongan kebutuhan dan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan.
- b) Persepsi merupakan proses individu untuk mendapatkan, mengorganisasi, mengolah, dan menginterpretasikan informasi. Informasi yang sama bisa dipersepsikan berbeda oleh individu yang berbeda. Terjadinya persepsi dipengaruhi oleh pengalaman. Hasil dari pengalaman individu akan membentuk suatu persepsi terhadap suatu produk. Perbedaan persepsi konsumen akan menciptakan perilaku pembelian yang berbeda pula. Persepsi dalam keputusan pembelian secara online meliputi persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan persepsi manfaat (Wahyuningtyas & Widiastuti, (2015) dalam Arfah, 2022)

- c) Pembelajaran merupakan perubahan perilaku individu yang terjadi sebagai akibat adanya pengalaman.
- d) Keyakinan dan sikap merupakan faktor internal (psikologis) yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

## 2) Faktor eksternal

Menurut Sangadji & Sopiah (2013) dalam Arfah (2022), faktor eksternal meliputi budaya, kelas sosial, dan keanggotaan dalam suatu kelompok sebagai berikut :

- a) Budaya adalah faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen tercermin pada cara hidup, kebiasaan, dan tradisi dalam permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa yang ditawarkan.
- b) Kelas sosial mengacu pada pengelompokan orang yang sama dalam perilaku berdasarkan posisi ekonomi mereka dalam pasar.
- c) Keanggotaan dalam suatu kelompok yang macam-macam alasan dalam bergabung misalnya adanya kesamaan hobi, profesi, pendidikan, suku, etnis, budaya, agama, bangsa dan lain-lain.

## c. Indikator pengukuran keputusan

Kotler dan Armstrong (2010) dalam Arfah (2022), indikator pengukuran keputusan pembelian adalah :

#### 1) Pengenalan masalah kebutuhan

Proses pembelian dimulai dengan konsumen mengenal masalah atau kebetulan. Pembeli merasakan adanya perbedaan antara keadaan dia yang nyata dengan keadaan yang diinginkannya, kebutuhan itu dapat digerakan oleh rangsangan dari dalam diri pembeli atau dari luar.

#### 2) Pencarian informasi

Konsumen yang tergerak oleh suatu stimulus akan berupaya untuk mencari informasi untuk memenuhi kebutuhannya. Namun demikian, pencarian informasi tersebut tidak selalu aktif dalam mencari informasi sehubungan dengan kebutuhannya.

#### 3) Evaluasi lternatif

Yang didapat dari calon pembeli digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai lternatif-lternatif yang dihadapinya serta daya tarik masing-masing lternatif.

#### 4) Keputusan pembelian

Produsen harus memahami bahwa konsumen mempunyai cara sendiri dalam menangani informasi yang diperolehnya dengan membatasi lternatif-lternatif yang harus dipilih atau dievaluasi untuk menentukan produk mana yang akan dibeli.

#### 5) Perilaku pasca pembelian

Apabila barang yang akan dibeli tidak memberikan kepuasan yang diharapkan, maka pembeli akan merubah sikapnya terhadap merek barang tersebut menjadi sikap negatif, bahkan mungkin akan menolak dari daftar pilihan sebaliknya bila konsumen mendapatkan keputusan dari barang yang dibeli maka keinginan pembelinya semakin meningkat.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Salsabila et al., (2023) menunjukkan bahwa keputusan pasien memilih layanan rawat inap dipengaruhi oleh enam faktor: lokasi, kebersihan, hubungan dengan tenaga medis, pelayanan, fasilitas, dan pengalaman orang lain. Faktor yang paling berpengaruh adalah kedekatan dan empati antara pasien dengan dokter dan perawat.

#### d. Hubungan *brand image* dalam keputusan menggunakan layanan rawat inap

Konsumen cenderung memilih produk atau jasa yang memiliki citra positif, karena citra yang positif memberikan kesan kualitas yang bagus. Ketika sebuah Rumah Sakit berhasil membangun *brand image* yang positif, hal tersebut akan memberikan dampak langsung terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Menurut (Bloemer, et al., (1998) dalam Muksin, (2022) sebuah citra yang positif



akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, loyalitas, dan keinginan membeli kembali. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Karmita et al., (2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *Corporate Identity, Physical Environment, Contact Personnel, Service Offering* dengan keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan pada Rumah Sakit. dr. Tadjuddin Chalid tahun 2020.

*Brand image* memegang peranan strategis dalam kegiatan pemasaran layanan kesehatan, karena mampu menjadi acuan utama bagi pasien dalam menentukan keputusan pemilihan Rumah Sakit. *Brand image* yang baik tidak hanya memengaruhi keputusan awal pasien untuk menggunakan layanan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas pasien melalui kunjungan ulang serta mendorong mereka untuk merekomendasikan Rumah Sakit kepada keluarga, kerabat, maupun lingkungan sosialnya.

## B. Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1  
Penelitian Relevan

| No. | Judul                                                                                                                                                                                         | Penulis       | Tahun | Desain<br>Penelitian                                                                                                                                                                                              | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Pengaruh<br><i>Brand Image</i><br>Terhadap<br>Keputusan<br>Pasien Rawat<br>Inap Untuk<br>Memanfaatkan<br>Pelayanan<br>Kesehatan di<br>RS Dr.<br>Tadjuddin<br>Chalid<br>Makassar<br>Tahun 2021 | Karmita et al | 2021  | Desain :<br>Kuantitatif<br>dengan<br>metode <i>cross<br/>sectional study</i><br>Sampling :<br>Teknik random<br>sampling<br>Sampel : 78<br>responden<br>Variabel :<br>Variabel<br>independen<br>( <i>Corporate</i> | Berdasarkan hasil uji<br>statistik <i>chi-square</i> ,<br>menunjukkan<br>bahwa <i>corporate identity</i> ,<br><i>physical environment</i> ,<br><i>contact personelle</i> , dan<br><i>service offering</i><br>mempunyai pengaruh<br>terhadap minat<br>masyarakat untuk<br>memanfaatkan pelayanan<br>rawat inap di<br>Rumah Sakit Dr. | Penelitian ini<br>mengangkat 3<br>dimensi yaitu<br><i>physcal<br/>environment</i> ,<br><i>contact<br/>personnel</i> , dan<br><i>sercive offering</i> .<br>Dengan analisa<br>multivariat.<br>jumlah responden<br>sebanyak 98 dan<br>tempat penelitian<br>di Rumah Sakit |

| No. | Judul | Penulis | Tahun | Desain<br>Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                               | Hasil                                                                           | Perbedaan                                 |
|-----|-------|---------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|     |       |         |       | <i>identity,</i><br><i>Physical</i><br><i>environment,</i><br><i>Contact</i><br><i>personnel,</i><br><i>Service</i><br><i>offering)</i> dan<br>varibael<br>dependen<br>(keputusan<br>pemanfaatan<br>pelayanan<br>Rumah Sakit)<br>Instrumen :<br>Wawancara<br>dan kuesioner<br>Analisa :<br>Analisa | Tadjuddin<br>Makassar dengan<br>seluruh variabel yaitu p<br>= 0,000 < p = 0,05. | Chalid<br>nilai<br>Cakra Husada<br>Klaten |

| No. | Judul                                                                                                                                                        | Penulis        | Tahun | Desain<br>Penelitian                                                                                                                                                                         | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                              |                |       | univariat,<br>analisa bivariat<br>dengan uji <i>Chi-Square</i>                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2.  | Hubungan<br><i>Brand Image</i><br>dengan<br>Keputusan<br>Pasien Memilih<br>Pelayanan<br>Kesehatan Unit<br>Rawat Inap<br>Rumah Sakit<br>Anugrah<br>Pangkajene | Nurliyah et al | 2022  | Desain :<br>Kuantitatif<br>dengan<br>metode <i>cross sectional study</i><br>Sampling :<br>Simpel random<br>sampling<br>Sampel : 57<br>responden<br>Instrumen :<br>Kuesioner dan<br>wawancara | Hasil penelitian<br>menunjukkan variabel<br><i>brand image</i> berpengaruh<br>terhadap keputusan<br>pasien memilih rawat inap<br>adalah lingkungan fisik<br>( <i>physical environment</i> ) (p<br>value=0,002), pegawai<br>Rumah Sakit ( <i>Contact Personnel</i> ) (p<br>value=0,005), dan<br>pelayanan yang diberikan<br>( <i>service offering</i> ) (p<br>value=0,005). Sedangkan | Penelitian ini<br>mengangkat 3<br>dimensi yaitu<br><i>physcal environment</i> ,<br><i>contact personnel</i> , dan<br><i>sercive offering</i> .<br>Pada penelitian ini<br>menggunakan<br>analisa multivariat<br>dengan jumlah<br>responden<br>sebanyak 98 dan |

| No. | Judul                                                                                                                   | Penulis      | Tahun | Desain<br>Penelitian                                                                                                                               | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Perbedaan                                                                                                                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                         |              |       | Analisa :<br>Analisa univariat dan analisa bivariat dengan uji <i>Chi-Square</i>                                                                   | variable <i>brand image</i> yang tidak berpengaruh terhadap keputusan pasien adalah identitas Rumah Sakit ( <i>corporate identity</i> ) (p value=0,426).                                                                                                                                                        | tempat penelitian di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten                                                                                                            |
| 3.  | Hubungan <i>Brand Image</i> dengan Keputusan Penggunaan Layanan Di Instalansi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Makasar | Sri Windarti | 2022  | Desain:<br>penelitian kuantitatif dengan desain <i>cross sectional study</i><br>Sampling:<br>pengambilan sampling dengan <i>purposive sampling</i> | Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan <i>hospital identity</i> (p=0,006), <i>physical environment</i> (p=0,000), <i>Contact Personnel</i> (p=0,017), <i>service offering</i> (p=0,006), <i>hospital individuality</i> (p=0,006).<br>Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan | Penelitian ini mengangkat 3 dimensi yaitu <i>physcal environment, contact personnel, dan sercive offering</i> . Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah |

| No. | Judul                                                                                     | Penulis                 | Tahun | Desain<br>Penelitian                                                                         | Hasil                                                                                                                                                                                                        | Perbedaan                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                           |                         |       | Sampel: 99 responden<br>Analisa: analisa univariat dan bivariat dengan uji <i>Chi-Square</i> | signifikan antara semua variabel independen yaitu <i>hospital identity, physical environment, Contact Personnel, service offering, hospital individuality</i> dengan keputusan penggunaan layanan kesehatan. | <i>simpel random sampling</i> , dengan analisa multivariat. Jumlah responden 98 dengan tempat penelitian di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten |
| 4.  | Pengaruh <i>Brand Image</i> , Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik Terhadap Keputusan | Dwi Ridha<br>Tama et al | 2024  | Desain :<br>Kuantitatif<br>kausalitas<br>metode<br>analisis regresi<br>berganda              | Hasil penelitian menunjukkan secara parsial <i>brand image</i> mempengaruhi secara positif terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan                                                         | Penelitian ini mengangkat 3 dimensi yaitu <i>physcal environment, contact</i>                                                               |

| No. | Judul                                                                                     | Penulis | Tahun | Desain<br>Penelitian                                                                                                                                                                                           | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Pasien Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang |         |       | Sampel : 92 responden<br>Instrumen : Kuesioner<br>Analisa : variabel independen ( <i>brand image</i> , kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik) dan variabel dependen (keputusan pasien menggunakan pelayanan | Rumah Sakit. Kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Lingkungan fisik mempengaruhi secara positif terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Secara bersama-sama variabel <i>brand image</i> , kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik terhadap keputusan pasien. | <i>personnel</i> , dan <i>service offering</i> . Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>simple random sampling</i> , dengan analisa multivariat. Jumlah responden sebanyak 98, dengan uji <i>Chi-Square</i> dan tempat penelitian di Rumah Sakit |

| No. | Judul                                                                                                                                                                        | Penulis                      | Tahun | Desain Penelitian                                                                                                                                  | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                              |                              |       | kesehatan Rumah Sakit)                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Cakra Husada Klaten                                                                                                                                                                                                      |
| 5.  | Analisis Persepsi tentang Komunikasi Pemasaran dan <i>Brand Image</i> dengan Keputusan Pemanfaatan Kembali pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan | Tri Okta Ratnaningtyas et al | 2023  | Desain : kuantitatif dengan <i>cross sectional</i> Sampling : <i>Purposive</i> sampling Sampel : 357 responden Instrumen : Kuesioner dan wawancara | Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden yang memiliki persepsi negatif memutuskan untuk tidak bersedia memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap di RSUD Kota Tangerang Selatan sebanyak 131 (57,0%) dan lebih dari setengah responden yang memiliki persepsi positif memutuskan untuk bersedia memanfaatkan kembali pelayanan rawat | Penelitian ini mengangkat 3 dimensi yaitu <i>physcal environment, contact personnel, dan sercive offering.</i> Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>simpel random sampling</i> dengan analisa multivariat. |

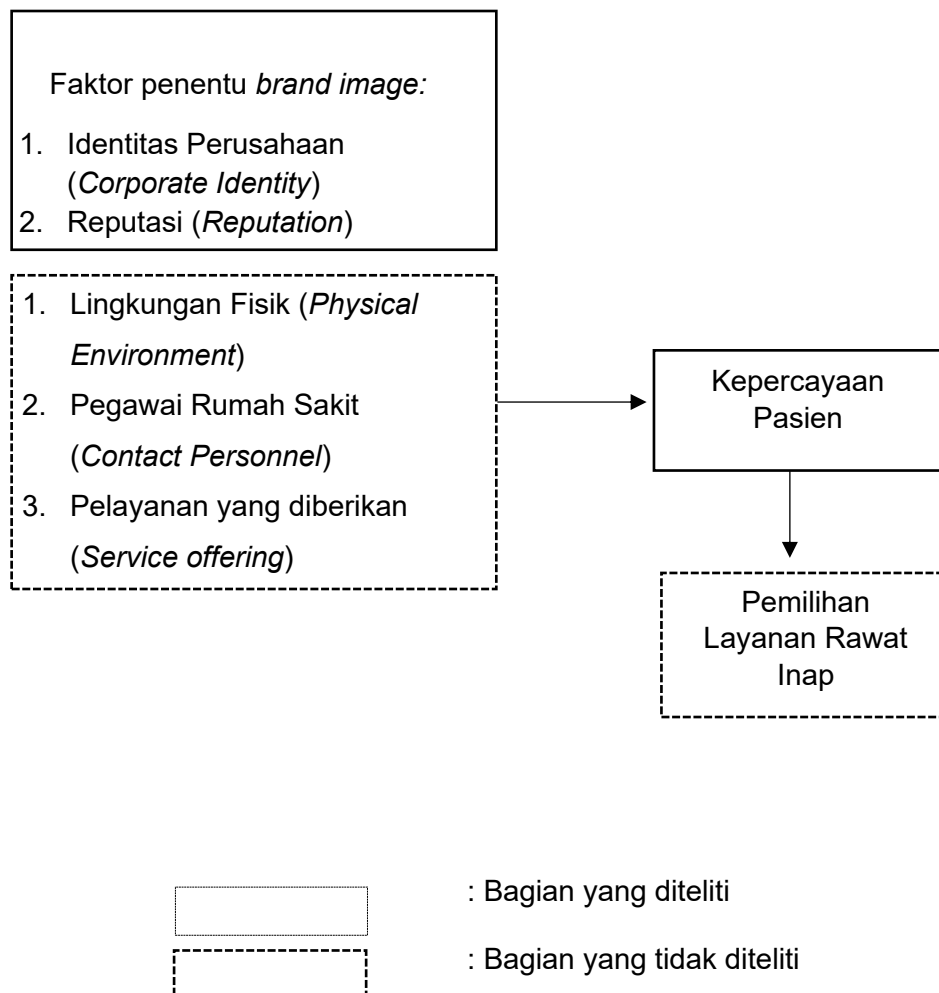


| No. | Judul | Penulis | Tahun | Desain<br>Penelitian | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Perbedaan                                                                                           |
|-----|-------|---------|-------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |       |         |       |                      | <p>inap di RSUD Kota Tangerang Selatan sebanyak 120 (59,1%). Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi tentang komunikasi pemasaran (<math>p\text{-value} = 0,000 &lt; \alpha = 0,05</math>) dan persepsi tentang <i>brand image</i> (<math>p\text{-value} = 0,000 &lt; \alpha = 0,05</math>) dengan keputusan pemanfaatan kembali pada pasien rawat inap di RSUD Kota Tangerang Selatan.</p> | <p>Dengan jumlah responden sebanyak 98 dan tempat penelitian di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten</p> |

### C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan kerangka berpikir yang memiliki fungsi untuk menjelaskan alur pemikiran yang terhubung antara variabel dengan variabel yang lain, dengan memberikan gambaran berupa asumsi yang terkait dengan penelitian nantinya (Ahmad et al., 2023).

Berikut ini merupakan kerangka konsep penelitian yang dilakukan:



Gambar 2.1  
Kerangka Konsep

#### D. Hipotesa

Hipotesis penelitian menurut Djaali, (2020) adalah suatu proses teoritik atau proses rasional, melalui tinjauan pustaka pengkajian konsep dan teori yang relevan mendukung hipotesis peneliti sehingga diyakini bahwa hipotesis telah memiliki kebenaran teoritik. Dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

Hipotesa lternatif (Ha) :

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara *physical environment* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara *contact personnel* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara *service offering* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Hipotesa nol/nihil (Ho) :

1. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *physical environment* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.
2. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *contact personnel* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

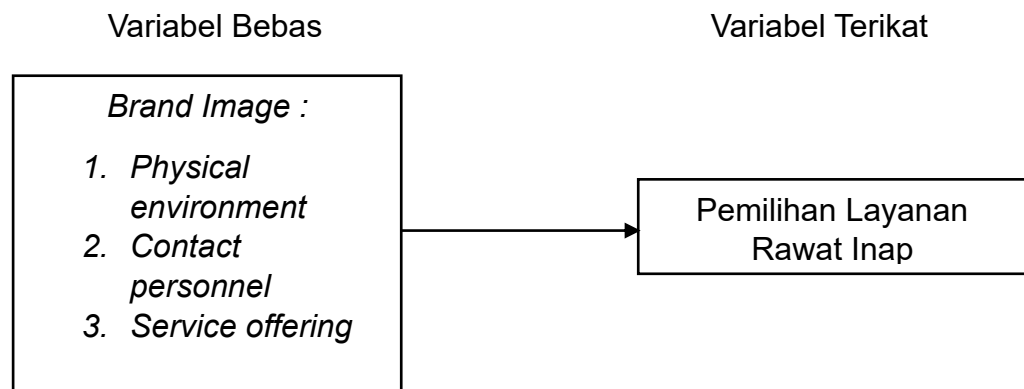
3. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *service offering* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

### BAB III

## METODE PENELITIAN

#### A. Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja memiliki peran penting dalam sebuah penelitian karena berfungsi sebagai dasar konseptual yang kuat untuk merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi sebuah penelitian. Kerangka kerja membantu mengarahkan pendekatan yang tepat, memperjelas fokus serta tujuan penelitian, serta mengidentifikasi metodologi yang sesuai untuk mencapai tujuan penelitian (Riswanto et al., 2023). Kerangka kerja pada penelitian ini adalah:



Gambar 3.1  
Kerangka Kerja Penelitian

#### B. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, desain korelatif untuk mengetahui hubungan *brand image* sebagai variabel independen dan pemilihan layanan rawat inap Rumah Sakit sebagai variabel dependen.

### C. Populasi, Sampel, Teknik Sampling

#### 1. Populasi

Populasi adalah kumpulan obyek atau subjek yang menjadi sasaran generalisasi, di mana setiap anggota memiliki sifat dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah rata rata per bulan jumlah pasien rawat inap pada bulan Februari, Maret, dan April, yaitu sebanyak 817 pasien.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari keseluruhan populasi yang memiliki karakteristik tertentu yang mewakili populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Dalam menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{817}{1+817(0,10)^2}$$

$$n = \frac{817}{1+817 \times 0,01}$$

$$n = \frac{817}{1+8,17}$$

$$n = \frac{817}{9,17} = 89,08$$

$$n = 89,08 + 10\%$$

$n = 98$

Keterangan :

$n$ = jumlah sampel

$N$ = jumlah populasi

$d$ = tingkat penyimpangan yang diinginkan

Jadi di dapatkan hasil dari rumus Slovin jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 98. Namun, pada saat pelaksanaan pengambilan data, Rumah Sakit Cakra Husada Klaten sedang menjalani proses akreditasi sehingga jumlah pasien yang memenuhi kriteria dan bersedia menjadi responden terbatas. Oleh karena itu, jumlah sampel yang berhasil diperoleh dalam penelitian ini adalah sebanyak 71 responden.

Dengan kriteria sebagai berikut:

a. Kriteria inklusi:

- 1) Jika pasien anak-anak, maka yang menjadi responden adalah orang tuanya atau keluarganya yang menjaga selama masa perawatan
- 2) Pasien yang dalam kondisi sadar
- 3) Pasien/ keluarga yang bersedia menjadi responden

b. Kriteria eksklusi:

- 1) Responden yang tidak bisa menyelesaikan pengisian kuesioner sampai selesai

### 3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel dari sebagian populasi yang mewakili seluruh populasi. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Siyoto & Sodik, (2015) menjelaskan bahwa *simple random sampling* adalah suatu metode penelitian dimana pengambilan sampel dari populasi diambil secara acak, tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasi tersebut.

#### D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan atas suatu variabel yang akan diamati dalam bentuk yang dapat diukur, yang mana dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk mengukur variabel yang akan diteliti (Gainau, 2016).

Tabel 3.1  
Definisi Operasional

| Variabel                                            | Definisi                                           | Alat Ukur                                       | Indikator                                   | Skala Ukur | Hasil Ukuran            |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|-------------------------|
| Lingkungan Fisik<br>( <i>Physical environment</i> ) | Persepsi pasien terhadap kondisi fisik Rumah Sakit | Kuesioner dengan pengukuran skala <i>Likert</i> | Fasilitas, kenyamanan, dan tata letak ruang | Nominal    | - Baik<br>- Kurang Baik |
| Pegawai Rumah Sakit                                 | Persepsi pasien                                    | Kuesioner dengan                                | Penampilan profesional,                     | Nominal    | - Baik                  |



| Variabel                                             | Definisi                                                                                                                | Alat Ukur                                       | Indikator                                                                                                       | Skala Ukur | Hasil Ukuran                 |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------|
| ( <i>Contact personnel</i> )                         | terhadap sikap, kemampuan, dan penampilan tenaga medis maupun non-medis yang langsung berinteraksi dengan pasien        | pengukuran skala <i>Likert</i>                  | responsivitas, kompetensi, kesopanan dan keramahan karyawan                                                     |            | - Kurang Baik                |
| Pelayanan yang diberikan ( <i>Service offering</i> ) | Persepsi pasien terhadap kualitas dan kelengkapan layanan medis dan non-medis yang ditawarkan oleh Rumah Sakit.         | Kuesioner dengan pengukuran skala <i>Likert</i> | kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, kemudahan administrasi                                                | Nominal    | - Baik<br>- Kurang Baik      |
| Pemilihan layanan rawat inap                         | Tindakan yang dilakukan oleh konsumen untuk membeli atau menggunakan jasa tertentu yang ditawarkan berdasarkan perilaku | Kuesioner dengan pengukuran skala <i>Likert</i> | 1. Keinginan untuk datang kembali<br>2. Mencari informasi<br>3. Kesiediaan untuk merekomendasikan ke orang lain | Nominal    | - Memilih<br>- Tidak Memilih |

| Variabel | Definisi                                              | Alat Ukur | Indikator | Skala<br>Ukur | Hasil<br>Ukuran |
|----------|-------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------------|-----------------|
|          | konsumen<br>selama proses<br>pengambilan<br>keputusan |           |           |               |                 |

#### E. Ruang Lingkup

Menurut Rizkia et al. (2023) ruang lingkup penelitian adalah metode untuk pembatasan permasalahan dalam ilmu yang akan dikaji dalam kajian ilmiah. Ruang lingkup penelitian ini adalah membahas tentang hubungan *brand image* dalam pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit, apakah terdapat hubungan *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit.

#### F. Alat / Instrumen Penelitian

Menurut Masyud (2013) dalam Nuzuli (2023) Instrumen penelitian dapat dipahami sebagai alat yang dipakai untuk mengumpulkan data menunjukkan keadaan dari variabel penelitian yang telah ditemukan. Data yang diperoleh melalui instrumen penelitian, terutama melalui hal-hal yang dibuatnya untuk instrumen tersebut. Dengan demikian, semua data penelitian dapat terkumpul dengan akurat dan tidak ada yang tertinggal.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan oleh peneliti berupa kuesioner. Adapun kuesioner yang digunakan peneliti yaitu:

## 1. Variabel bebas

Variabel bebas adalah elemen yang berperan mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel terikat (Siyoto & Sodik, 2015).

Variabel bebas dari penelitian ini adalah *brand image* : *physical environment, contact personnel, service offering*.

Variabel brand image menggunakan kuesioner yang memiliki 18 pertanyaan. Penilaian untuk skor jawaban terdiri dari:

- a. Sangat Setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Netral (N) = 3
- d. Tidak Setuju (TS) = 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Untuk kebutuhan analisis data, maka peneliti merubah data menjadi data dikotomi, dengan kategori sebagai berikut:

- a. *Brand image* baik  $\geq$  mean
- b. *Brand image* kurang  $<$  mean

Pertanyaan kuesioner diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Maqrifah, (2017) yang telah dilakukan Uji Validitas dan dan Uji Reliabilitas dengan hasil menunjukkan nilai Cronbach'Alpha *physical environment* sebesar 0,777, *contact personnel* sebesar 0,810, *service offering* sebesar 0,789. Nilai Cronbach's Alpha pada ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

## 2. Variabel terikat

Variabel terikat merupakan elemen yang berperan mempengaruhi atau yang merupakan konsekuensi dari variabel bebas (Siyoto & Sodik, 2015).

Variabel terikat dari penelitian ini ialah “Pemilihan Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit”. Variabel pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit menggunakan kuesioner yang berjumlah 6 pertanyaan. Penilaian untuk skor jawaban terdiri dari:

- a. Sangat Setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Netral (N) = 3
- d. Tidak Setuju (TS) = 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Untuk kebutuhan analisis data, maka peneliti merubah data menjadi data dikotomi, dengan kategori sebagai berikut:

- a. Memilih  $\geq$  mean
- b. Tidak memilih  $<$  mean

Pertanyaan kuesioner diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Maqrifah, (2017) yang telah dilakukan Uji Validitas dan dan Uji Reliabilitas dengan hasil menunjukkan nilai Cronbach'Alpha sebesar 0,807 yang berarti instrumen reliabel.

## G. Metode Pengumpulan Data

Suprianto et al. (2025) metode pengumpulan data adalah proses riset dimana peneliti menggunakan pendekatan ilmiah untuk pengumpulan data secara sistematis untuk *dianalisa*.

Langkah-langkah pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti mengajukan izin penelitian kepada Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
2. Peneliti mengajukan izin pelaksanaan penelitian di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten
3. Menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* kepada semua pasien yang mendapatkan layanan kesehatan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten
4. Pengumpulan data penelitian setelah peneliti dilaksanakan
5. Selanjutnya peneliti akan melakukan pengolahan data

## H. Analisa Data

Menurut Muhajir, 2000 dalam Nurdewi, (2022) analisa data proses yang dilakukan untuk mengorganisir data secara teratur dari hasil observasi, wawancara, dan hasil lainnya untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya dalam temuan bagi orang lain.

## 1. Analisa univariat

Jenis analisis ini diterapkan dalam studi dengan satu variabel. Analisa tersebut dilaksanakan untuk penelitian deskriptif, menggunakan statistik deskriptif. Hasil dari perhitungan statistik ini kemudian akan menjadi dasar untuk penghitung selanjutnya (Suhardi, 2021). Dalam uji univariat akan dihitung nilai:

### a. Mean

Mean adalah nilai rata-rata dari sekumpulan data. Dihitung dengan menjumlahkan seluruh data, lalu dibagi dengan jumlah data.

$$mean = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

$\sum x$  =Jumlah seluruh nilai data

$n$  =Jumlah data

### b. Median

Median adalah nilai tengah dari data yang sudah diurutkan dari yang terkecil hingga terbesar. Median membagi data menjadi dua bagian yang sama besar.

$$\tilde{x} = L_i + \left( \frac{\frac{n}{2} - (\sum f)l}{f_{median}} \right) c$$

Keterangan:

$L_i$  =Batas bawah nyata kelas dari kelas median

$n$  =Banyaknya data (jumlah seluruh frekuensi)

- $(\sum f) l$  =Jumlah frekuensi seluruh kelas dibawah kelas
- $f_{\text{median}}$  =Frekuensi kelas median
- $C$  =Lebar interval kelas median

#### c. Modus

Modus adalah nilai yang paling sering muncul dalam sekumpulan data.

- 1) Apabila data tidak terkelompok, modus dapat ditentukan dengan nilai yang paling sering muncul
- 2) Apabila data terkelompok, maka modus dapat ditentukan menggunakan rumus:

$$\text{Mean} = \tilde{x} = L_i + \left( \frac{\Delta_1}{\Delta_1 + \Delta_2} \right) c$$

Keterangan:

$L_i$  =batas bawah nyata kelas dari kelas modus (kelas frekuensi *terbesar*)

$\Delta_1$  =selisih frekuensi kelas sebelumnya dengan kelas modus

$\Delta_2$  =Selisih frekuensi kelas sebelumnya dengan kelas modus

$c$  =Lebar interval kelas median

## 2. Analisa bivariat

Analisa ini digunakan untuk mengamati hubungan antara dua variabel. Keduanya adalah variabel utama, yaitu variabel yang dipengaruhi (bebas) dan variabel yang terpengaruhi (tidak bebas) (Suhardi, 2021). Uji statistik yang digunakan adalah uji *chi-*

*square*. Uji *chi-square* akan diujikan menggunakan software SPSS 23, namun dapat juga diujikan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum_{i=1} \frac{n_{ij} - e_{ij}}{e_{ij}}$$

Keterangan:

$\chi^2$  = Nilai *chi-square*

$N_{ij}$  = Nilai frekuensi

$e_{ij}$  = Nilai frekuensi yang diharapkan

Berdasarkan probabilitas (signifikasi) data akan ditetapkan dengan hasil:

- a. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima
- b. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_a$  ditolak

### 3. Analisa multivariat

Menurut Nugroho & Haritanto, (2022) analisa multivariat adalah analisis metode statistik yang memungkinkan kita melakukan penelitian terhadap dua variabel atau lebih secara bersamaan. Dengan menggunakan teknik analisis ini maka kita dapat menganalisis pengaruh beberapa variabel terhadap variabel lainnya dalam waktu yang bersamaan. Pada penelitian ini uji statistik multivariat menggunakan uji regresi logistik. Uji regresi logistik akan diujikan menggunakan software SPSS 23.



## I. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat penelitian

Tempat pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan di unit rawat inap Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

### 2. Waktu penelitian

Waktu penelitian berlangsung pada bulan September 2025 – Maret 2026.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Waktu dan tempat penelitian**

Pengambilan data dilakukan selama kurang lebih empat bulan, dimulai pada tanggal 28 September 2025 hingga 16 Maret 2026. Penelitian dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat inap yang telah memenuhi kriteria sebagai responden penelitian. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Namun, pada saat pelaksanaan pengambilan data, Rumah Sakit Cakra Husada Klaten sedang menjalani proses akreditasi sehingga petugas yang membantu proses pengambilan data lebih berfokus pada persiapan dan pelaksanaan akreditasi. Kondisi tersebut menyebabkan proses rekrutmen responden tidak dapat dilakukan secara optimal. Oleh karena itu, hingga akhir periode pengambilan data, jumlah responden yang berhasil diperoleh adalah sebanyak 71 responden.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Rumah sakit ini merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan rawat inap kepada masyarakat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada kesesuaian dengan tujuan penelitian serta ketersediaan responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Dalam proses pengambilan data, peneliti menghadapi kendala teknis karena pihak rumah sakit sedang dalam masa persiapan akreditasi. Kondisi tersebut menyebabkan distribusi penyebaran instrumen penelitian menjadi kurang merata, mengingat fokus dan aktivitas internal rumah sakit yang sangat padat pada periode tersebut. Meskipun demikian, proses pengumpulan data tetap dapat dilaksanakan hingga jumlah responden yang dibutuhkan dalam penelitian terpenuhi.

## 2. Karakteristik responden

Tabel 4.1  
Karakteristik Responden

| Karakteristik Responden | f  | %    |
|-------------------------|----|------|
| Jenis Kelamin           |    |      |
| Laki-Laki               | 28 | 39,4 |
| Perempuan               | 43 | 60,6 |
| Total                   | 71 | 100  |
| Usia                    |    |      |
| ≥ 60 tahun              | 34 | 47,9 |
| < 60 tahun              | 37 | 52,1 |
| Total                   | 71 | 100  |
| Kelas Rawat             |    |      |
| Kelas 1                 | 17 | 23,9 |
| Kelas 2                 | 7  | 9,9  |
| Kelas 3                 | 24 | 33,8 |
| VIP                     | 23 | 32,4 |
| Total                   | 71 | 100  |
| Pendidikan Terakhir     |    |      |
| SD                      | 2  | 2,8  |
| SMP                     | 6  | 8,5  |
| SMA/SMK                 | 33 | 46,5 |

| Karakteristik Responden     | f  | %    |
|-----------------------------|----|------|
| Perguruan Tinggi            | 30 | 42,2 |
| Total                       | 71 | 100  |
| Pekerjaan                   |    |      |
| Pelajar/ Mahasiswa          | 18 | 25,4 |
| Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI  | 9  | 12,7 |
| Pegawai Swasta              | 10 | 14,1 |
| Buruh                       | 9  | 12,7 |
| Wiraswasta                  | 8  | 11,3 |
| Tidak Bekerja               | 17 | 23,9 |
| Total                       | 71 | 100  |
| Jenis Kunjungan             |    |      |
| Pertama Datang              | 38 | 53,5 |
| Pernah Datang/ Pasien Ulang | 33 | 46,5 |
| Total                       | 71 | 100  |

Pada karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 43 orang (60,6%), sedangkan laki-laki sebanyak 28 orang (39,4%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pasien perempuan.

Berdasarkan usia, sebagian besar responden berusia kurang dari 60 tahun yaitu sebanyak 37 orang (52,1%), sedangkan responden dengan usia  $\geq 60$  tahun sebanyak 34 orang (47,9%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif.

Dilihat dari kelas rawat, responden paling banyak berada pada kelas 3 yaitu sebanyak 24 orang (33,8%), diikuti kelas VIP sebanyak 23 orang (32,4%), kelas 1 sebanyak 17 orang (23,9%), dan kelas 2 sebanyak 7 orang (9,9%). Data menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rawat inap kelas 3.

Pada pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/SMK sebanyak 33 orang (46,5%), diikuti perguruan tinggi sebanyak 30 orang (42,3%), SMP sebanyak 6 orang (8,5%), dan SD sebanyak 2 orang (2,8%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi.

Berdasarkan pekerjaan, responden paling banyak adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 18 orang (25,4%), diikuti kategori tidak bekerja sebanyak 17 orang (23,9%), pegawai swasta sebanyak 10 orang (14,1%), pegawai negeri/TNI/POLRI dan buruh masing - masing sebanyak 9 orang (12,7%), serta wiraswasta sebanyak 8 orang (11,3%). Data ini menunjukkan bahwa responden berasal dari latar belakang pekerjaan yang beragam.

Pada jenis kunjungan, mayoritas responden merupakan pasien yang pertama kali datang sebanyak 38 orang (53,5%), sedangkan pasien yang pernah datang atau pasien ulang sebanyak 33 orang (46,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien baru.

### 3. Hasil penelitian

#### a. Variabel penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di dapatkan variabel *Physical Environment*, *Contact Personnel*, *Service Offering* dan Pemilihan Layanan Rawat Inap dengan distribusi frekuensi sebagai berikut :

Tabel 4.2  
Distribusi Frekuensi Pemilihan Layanan Rawat Inap

| Kategori Pemilihan Layanan Rawat Inap | f  | %     |
|---------------------------------------|----|-------|
| Memilih                               | 39 | 54,9  |
| Tidak Memilih                         | 32 | 45,1  |
| Total                                 | 71 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 4. 2 di atas dapat dicermati bahwa pasien yang memilih layanan rawat inap sebanyak 39 orang (54,9%) lebih banyak di bandingkan pasien yang tidak memilih yaitu 32 orang (43,7%).

Tabel 4.3  
Distribusi Frekuensi *Physical Environment*

| <i>Physical Environment</i> | f  | %     |
|-----------------------------|----|-------|
| Baik                        | 40 | 56,3  |
| Kurang Baik                 | 31 | 43,7  |
| Total                       | 71 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 4.3, dapat dicermati bahwa sebagian besar responden menilai physical environment (lingkungan fisik) dalam kategori baik, yaitu sebanyak 40 orang (56,3%), sedangkan responden yang menilai physical environment

dalam kategori kurang baik sebanyak 31 orang (43,7%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi yang baik terhadap kondisi lingkungan fisik layanan rawat inap di rumah sakit.

Tabel 4.4  
Distribusi Frekuensi *Contact Personnel*

| <i>Contact Personnel</i> | f  | %     |
|--------------------------|----|-------|
| Baik                     | 33 | 46,5  |
| Kurang Baik              | 38 | 53,5  |
| Total                    | 71 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 4.4, dapat dicermati bahwa sebagian besar responden menilai *contact personnel* dalam kategori “Kurang Baik” dengan jumlah 38 responden (53,5%), dan penilaian dalam kategori “Baik” sebanyak 33 responden (46,5%).

Tabel 4.5  
Distribusi Frekuensi *Service Offering*

| <i>Service Offering</i> | f  | %    |
|-------------------------|----|------|
| Baik                    | 50 | 70,4 |
| Kurang Baik             | 21 | 29,6 |
| Total                   | 71 | 100  |

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat dicermati bahwa sebagian besar responden menilai *service offering* dalam kategori baik, yaitu sebanyak 50 orang (70,4%), sedangkan responden yang menilai *service offering* dalam kategori kurang baik sebanyak 21 orang

(29,6%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang positif terhadap *service offering* yang diberikan.

b. Analisa bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan antara setiap variabel independen dengan pemilihan layanan rawat inap secara statistik. Melalui metode tabulasi silang, dapat dilihat sebaran responden pada setiap kategori variabel serta nilai signifikansi yang menunjukkan kekuatan hubungan tersebut. Rincian hasil pengujian dipaparkan dalam tabel-tabel di bawah ini.

Tabel 4.6  
Tabulasi Silang Hubungan *Physical Environment* dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap

| Physical Environment | Pemilihan Layanan Rawat Inap |               | OR    | CI 95% |        | p value |
|----------------------|------------------------------|---------------|-------|--------|--------|---------|
|                      | Rawat Inap                   |               |       | Lower  | Upper  |         |
|                      | Memilih                      | Tidak Memilih |       |        |        |         |
| Baik                 | 30<br>(75%)                  | 10<br>(25%)   | 7,333 | 2,553  | 21,067 | 0,000   |
| Kurang Baik          | 9<br>(29%)                   | 22<br>(71%)   |       |        |        |         |
| Jumlah               | 39<br>(54,9%)                | 32<br>(45.1%) |       |        |        |         |

Sumber: olah data SPSS (Data Primer 2026)

Berdasarkan tabel 4.6 tentang hubungan *physical environment* dengan pemilihan layanan rawat inap di atas, diketahui bahwa dari 31 responden yang menilai *physical*



environment kurang baik, responden yang tidak memilih layanan rawat inap 22 orang (71%) lebih banyak di bandingkan memilih layanan rawat inap sebanyak 9 orang (29%) lebih banyak di bandingkan yang memilih layanan rawat inap yaitu 9 orang (23,1%).

Sementara itu, dari 40 responden yang menilai physical environment baik, 30 orang (75%) memilih layanan rawat inap, lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak memilih layanan rawat inap yaitu 10 orang (25%).

Hasil perhitungan dengan uji statistic Chi-square menunjukkan nilai Odds Ratio (OR) = 7,333 dengan rentang kepercayaan (CI 95%) antara 2,553 sampai 21,067 serta nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara physical environment dengan pemilihan layanan rawat inap.

Tabel 4.7  
Tabulasi Silang Hubungan *Contact Personnel* dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap

| Contact Personnel | Pemilihan Layanan |                  | OR    | CI 95% |        | p<br>value |
|-------------------|-------------------|------------------|-------|--------|--------|------------|
|                   | Rawat Inap        |                  |       | Lower  | Upper  |            |
|                   | Memilih           | Tidak<br>Memilih |       |        |        |            |
| Baik              | 27<br>(81,8%)     | 6<br>(18,2%)     | 9,750 | 3,187  | 29,829 | 0,000      |
| Kurang Baik       | 12<br>(31,6%)     | 26<br>(68,4%)    |       |        |        |            |
| Jumlah            | 39<br>(54,9%)     | 32<br>(45,1%)    |       |        |        |            |

Sumber: olah data SPSS (Data Primer 2026)

Berdasarkan tabel 4.7 tentang hubungan *contact personnel* dengan pemilihan layanan rawat inap di atas, diketahui bahwa dari 38 responden yang menilai *contact personnel* kurang baik, responden yang tidak memilih layanan rawat inap sebanyak 26 orang (68,4%) lebih banyak dibandingkan responden yang memilih layanan rawat inap yaitu 12 orang (31,6%).

Sementara itu, dari 33 responden yang menilai *contact personnel* baik, responden yang memilih layanan rawat inap sebanyak 27 orang (81,8%) lebih banyak dibandingkan responden yang tidak memilih layanan rawat inap yaitu 6 orang (18,2%).

Hasil perhitungan dengan uji statistik Chi-square menunjukkan nilai Odds Ratio (OR) = 9,750 dengan rentang kepercayaan (CI 95%) antara 3,187 sampai 29,829 serta nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *contact personnel* dengan pemilihan layanan rawat inap.

Tabel 4.8  
Tabulasi Silang Hubungan *Service Offering* dengan Pemilihan  
Layanan Rawat Inap

| Service Offering | Pemilihan Layanan |                | OR    | CI 95% |        | p value |
|------------------|-------------------|----------------|-------|--------|--------|---------|
|                  | Rawat Inap        |                |       | Lower  | Upper  |         |
|                  | Memilih           | Tidak Memilih  |       |        |        |         |
| Baik             | 32<br>(64%)       | 18<br>(36%)    | 3,556 | 1,213  | 10,423 | 0,018   |
| Kurang Baik      | 7<br>(33,3%)      | 14<br>(66,7%)  |       |        |        |         |
| Jumlah           | 39<br>(54,91%)    | 32<br>(45,11%) |       |        |        |         |

Sumber: olah data SPSS (Data Primer 2026)

Berdasarkan tabel 4.8 tentang hubungan *service offering* dengan pemilihan layanan rawat inap di atas, diketahui bahwa dari 21 responden yang menilai *service offering* kurang baik, responden yang tidak memilih layanan rawat inap sebanyak 14 orang (66,7%) lebih banyak dibandingkan responden yang memilih layanan rawat inap yaitu 7 orang (33,3%).

Sementara itu, dari 50 responden yang menilai *service offering* baik, responden yang memilih layanan rawat inap sebanyak 32 orang (64%) lebih banyak dibandingkan responden yang tidak memilih layanan rawat inap yaitu 18 orang (36%).

Hasil perhitungan dengan uji statistik Chi-square menunjukkan nilai Odds Ratio (OR) = 3,556 dengan rentang kepercayaan (CI 95%) antara 1,213 sampai 10,423 serta nilai

$p = 0,018$  ( $p < 0,05$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *service offering* dengan pemilihan layanan rawat inap.

c. Analisa Multivariat

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa seluruh variabel bisa masuk dalam analisis multivariat ( $p < 0,25$ ). Analisis multivariat menggunakan uji Regresi Logistik untuk menentukan apakah secara bersama – sama ketiga variabel berpengaruh terhadap pemilihan layanan rawat inap.

Tabel 4.9  
Hasil Uji Regresi Logistik

| Variabel             | OR    | CI 95% |        | P Value |
|----------------------|-------|--------|--------|---------|
|                      |       | Lower  | Upper  |         |
| Physical Environment | 3,163 | 0,894  | 11,190 | 0,074   |
| Contact Personel     | 5,317 | 1,394  | 20,287 | 0,014   |
| Service Offering     | 1,038 | 0,274  | 3,939  | 0,956   |

Sumber: olah data SPSS (Data Primer 2026)

Berikut disajikan data pendukung analisis multivariat yang digunakan dalam pengujian kelayakan model regresi logistik :

- 1) Nagelkerke R Square = 0,361
- 2) Omnibus tests P-value = 0,000
- 3) Hosmer and Lemeshow P-value = 0,983

Hasil uji Omnibus Tests menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), yang berarti bahwa secara simultan variabel *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering*

berpengaruh terhadap variabel pemilihan layanan rawat inap. Namun, dari ketiga variabel tersebut hanya variabel *contact personnel* yang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap pemilihan layanan rawat inap dengan p-value = 0,014, OR 5,317 dan CI 95% 1,394-20,287.

Berdasarkan hasil analisis multivariat menggunakan regresi logistik pada variabel *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* terhadap pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, diperoleh hasil bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemilihan layanan rawat inap karena seluruh nilai p-value < 0,05. Variabel *physical environment* memiliki nilai OR sebesar 3,167 dengan CI 95% sebesar 0,894–11,190 dan p-value 0,074, yang berarti responden yang menilai *physical environment* baik memiliki peluang 3,167 kali lebih besar dalam memilih layanan rawat inap dibandingkan responden yang menilai kurang baik. Variabel *contact personnel* memiliki nilai OR sebesar 5,317 dengan CI 95% sebesar 1,394–20,287 dan p-value 0,014, sehingga menunjukkan bahwa responden yang menilai *contact personnel* baik memiliki peluang 5,317 kali lebih besar untuk memilih layanan rawat inap. Sementara itu, variabel *service offering* memiliki nilai OR sebesar 1,038 dengan CI 95% sebesar 0,274–3,939 dan p-value 0,956, yang menunjukkan bahwa *service offering* tidak berpengaruh terhadap pemilihan layanan rawat inap meskipun pengaruhnya

lebih kecil dibandingkan variabel lainnya. Nilai OR tertinggi terdapat pada variabel *contact personnel*, dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *contact personnel* merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Secara bersama ketiga variabel berpengaruh terhadap pemilihan layanan rawat inap ( $p=0,00$ ).

Hasil analisis menunjukkan nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,361. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi pemilihan layanan rawat inap sebesar 36,1%, sedangkan sebesar 63,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Menurut Arfah, (2022), faktor lain yang dapat memengaruhi pemilihan layanan rawat inap antara lain faktor budaya, kelas sosial, dan keanggotaan individu dalam suatu kelompok.

Hasil uji Hosmer and Lemeshow dengan nilai signifikansi sebesar 0,983 ( $p>0,05$ ), yang menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian yang baik. Dengan demikian, model regresi logistik yang digunakan dinyatakan sesuai dengan data penelitian dan layak digunakan untuk analisis.

## B. Pembahasan

### 1. Analisa karakteristik responden

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, mayoritas responden adalah perempuan (60,6%) dan berada pada kelompok usia produktif di bawah 60 tahun (52,1%). Secara teoritis, dominasi perempuan dalam pemanfaatan layanan kesehatan ini sejalan dengan temuan Hasna, et al., (2022) yang menyatakan bahwa perempuan cenderung lebih proaktif dan detail dalam menilai kualitas komunikasi serta keramahan petugas medis. Sementara itu, kelompok usia produktif dikenal memiliki ekspektasi yang lebih kritis terhadap profesionalisme staf dan kecepatan layanan. Hal ini didukung oleh penelitian Lia, et al., (2022) yang menjelaskan bahwa profil pegawai dan kualitas interaksi merupakan faktor kunci yang memengaruhi proses pengambilan keputusan pada kelompok usia tersebut, sehingga membangun citra merek yang kuat menjadi sangat krusial bagi Rumah Sakit untuk memenuhi standar kebutuhan informasi dan kepercayaan mereka.

Selain faktor demografi, distribusi pemilihan kelas perawatan menunjukkan angka yang kompetitif antara Kelas 3 (33,8%) dan Kelas VIP (32,4%), yang mencerminkan adanya segmentasi pasar dengan pertimbangan yang berbeda. Tingginya minat pada Kelas 3 menunjukkan bahwa aspek keterjangkauan biaya tetap menjadi pertimbangan utama, namun

minat yang besar pada Kelas VIP mengonfirmasi teori dalam penelitian Nurliyah et al., (2022) bahwa lingkungan fisik memiliki hubungan signifikan dengan keputusan pasien dalam memilih layanan. Hal ini diperkuat oleh studi Karmita et al., (2021) dan Salsabila et al., (2023) yang menekankan bahwa kenyamanan fasilitas fisik serta kebersihan merupakan representasi visual dari kualitas Rumah Sakit. Dengan demikian, keputusan responden untuk menjalani rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten merupakan hasil perpaduan antara profil sosial - ekonomi pasien dengan persepsi mereka terhadap keunggulan fasilitas fisik yang ditawarkan.

## 2. Analisa variabel

### a. Tingkat pemilihan layanan rawat inap

Pemilihan layanan rawat inap merupakan keputusan pasien dalam menentukan penggunaan suatu layanan kesehatan berdasarkan berbagai pertimbangan, seperti kualitas pelayanan, lingkungan fisik rumah sakit, petugas pelayanan, serta layanan yang ditawarkan. Keputusan tersebut mencerminkan tingkat kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang diharapkan (Tama, et al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 71 responden terdapat 39 responden (54,9%) yang memilih



layanan rawat inap, sedangkan 32 responden (45,1%) tidak memilih layanan rawat inap. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kecenderungan untuk memilih layanan rawat inap yang tersedia. Tingginya proporsi pasien yang memilih layanan rawat inap mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan rumah sakit telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sehingga mendorong terbentuknya keputusan untuk menggunakan layanan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurliyah et al., (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan persepsi keputusan yang baik dalam memilih pelayanan kesehatan. Dalam penelitian tersebut, sebanyak 37 pasien (92,5%) dari 40 pasien menyatakan keputusan memilih pelayanan kesehatan dalam kategori baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap rumah sakit dapat meningkatkan keyakinan pasien dalam menentukan pilihan pelayanan kesehatan yang akan digunakan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Chairunnisa, et al., (2022) yang menemukan bahwa sebagian besar responden memiliki keputusan yang baik dalam menggunakan layanan kesehatan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 46 responden (55,4%)

dengan persepsi identitas instansi yang baik memiliki keputusan penggunaan layanan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa citra dan identitas organisasi kesehatan berperan penting dalam membentuk kepercayaan pasien sehingga memengaruhi keputusan dalam memilih layanan yang tersedia.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien telah memiliki keputusan positif dalam memilih layanan rawat inap. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menjadi pertimbangan pasien, seperti lingkungan fisik rumah sakit (*physical environment*), kualitas interaksi dengan petugas pelayanan (*contact personnel*), serta kesesuaian layanan yang ditawarkan (*service offering*). Ketiga faktor tersebut dapat memberikan pengalaman pelayanan yang baik sehingga meningkatkan keyakinan pasien dalam memilih layanan rawat inap.

b. Tingkat *physical environment*

*Physical environment* (lingkungan fisik) merupakan segala bentuk kondisi fisik yang terdapat pada fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pasien, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan ruang perawatan, pencahayaan, sirkulasi udara, kelengkapan fasilitas, tata ruang, serta suasana lingkungan rumah sakit. Lingkungan fisik yang baik dapat memberikan rasa nyaman,

aman, dan meningkatkan kepuasan pasien selama menerima pelayanan kesehatan (An & Lee, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 71 responden terdapat 40 responden (56,3%) yang menilai *physical environment* dalam kategori baik, sedangkan 31 responden (43,7%) menilai *physical environment* dalam kategori kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi yang baik terhadap kondisi lingkungan fisik layanan rawat inap di rumah sakit. Penilaian yang baik terhadap lingkungan fisik mengindikasikan bahwa fasilitas dan suasana pelayanan yang tersedia telah mampu memberikan kenyamanan serta mendukung kebutuhan pasien selama menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurliyah, et al., (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai lingkungan fisik rumah sakit dalam kategori baik, yaitu sebanyak 38 responden (66,7%), sedangkan 19 responden (33,3%) menilai lingkungan fisik dalam kategori kurang baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi positif terhadap kondisi fisik rumah sakit, yang mencerminkan tersedianya lingkungan pelayanan yang nyaman dan mendukung proses pelayanan kesehatan.

Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Estefania, et al., (2025) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai lingkungan fisik dalam kategori baik, yaitu sebanyak 88 responden (88,9%), sedangkan 11 responden (11,1%) menilai lingkungan fisik belum baik. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa lingkungan fisik yang memadai dan sesuai dengan harapan pasien dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan penilaian positif terhadap fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kondisi lingkungan fisik rumah sakit telah dinilai baik oleh mayoritas pasien. Lingkungan fisik yang baik dapat menciptakan suasana yang nyaman, meningkatkan rasa aman selama menjalani perawatan, serta mendukung proses penyembuhan pasien. Sebaliknya, lingkungan fisik yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidaknyamanan yang berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

c. *Tingkat contact personel*

*Contact personnel* merupakan seluruh petugas yang berinteraksi secara langsung dengan pasien selama proses pelayanan kesehatan, seperti dokter, perawat, petugas administrasi, maupun tenaga kesehatan lainnya. Interaksi yang terjadi antara petugas dan pasien meliputi sikap,

keramahan, kesopanan, kemampuan berkomunikasi, kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan informasi kepada pasien. Kualitas interaksi tersebut dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dan menjadi salah satu faktor penting dalam pembentukan kepuasan pasien (Rahayu, et. al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 71 responden terdapat 38 responden (53,5%) yang menilai contact personnel dalam kategori kurang baik, sedangkan 33 responden (46,5%) menilai contact personnel dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih memiliki persepsi yang kurang baik terhadap petugas yang berinteraksi langsung dengan pasien selama menerima pelayanan rawat inap. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek-aspek dalam interaksi pelayanan yang perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan pasien secara optimal.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Nurliyah, et al., (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai contact personnel dalam kategori baik, yaitu sebanyak 42 responden (73,7%), sedangkan 15 responden (26,3%) menilai contact personnel dalam kategori kurang baik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa interaksi, sikap,

dan pelayanan yang diberikan oleh petugas secara umum telah dinilai baik oleh mayoritas responden. Pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pasien masih perlu mendapatkan perhatian. Penilaian kurang baik terhadap *contact personnel* dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurang optimalnya komunikasi petugas dengan pasien, keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan, kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pasien, atau sikap petugas yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kenyamanan pasien selama menjalani perawatan serta menurunkan persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Tingkat *service offering*

*Service offering* merupakan keseluruhan layanan yang ditawarkan oleh rumah sakit kepada pasien, baik berupa pelayanan medis maupun nonmedis yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. *Service offering* mencakup kualitas pelayanan yang diterima pasien, kemudahan memperoleh layanan, ketepatan pelayanan, serta kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Semakin baik

pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula persepsi positif pasien terhadap layanan rumah sakit (Kurnia, et. al., 2026).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 71 responden terdapat 50 responden (70,4%) yang menilai *service offering* dalam kategori baik, sedangkan 21 responden (29,6%) menilai *service offering* dalam kategori kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penilaian yang baik terhadap *service offering* mengindikasikan bahwa pelayanan yang diterima pasien telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka selama menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurliyah, et al., (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan yang diberikan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 44 responden (77,2%), sedangkan 13 responden (22,8%) menilai pelayanan dalam kategori kurang baik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan secara umum telah dinilai baik dan mampu memenuhi harapan mayoritas responden. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat kepercayaan terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan.

Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Estefania, et al., (2025) yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan dalam kategori baik, yaitu sebesar 91,9%, sementara hanya 8,1% yang menilai belum baik. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk pengalaman positif pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan secara profesional, cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan pasien dapat meningkatkan penilaian positif terhadap rumah sakit. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit telah dinilai baik oleh sebagian besar pasien. Penilaian positif terhadap service offering menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pasien mampu memenuhi kebutuhan mereka, baik dari aspek ketepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi yang diberikan, maupun kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan. Kondisi ini dapat meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit.



### 3. Analisa bivariat

#### a. Hubungan *Physical Environment* dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada variabel *physical environment* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, diperoleh hasil bahwa responden yang menilai *physical environment* dalam kategori baik dan memilih layanan rawat inap sebanyak 30 responden (76,9%), sedangkan responden yang tidak memilih layanan rawat inap sebanyak 10 responden (31,3%). Sementara itu, responden yang menilai *physical environment* kurang baik namun tetap memilih layanan rawat inap sebanyak 9 responden (23,1%), dan yang tidak memilih layanan rawat inap sebanyak 22 responden (68,8%).

Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai *p value* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *physical environment* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Nilai OR (*Odds Ratio*) sebesar 7,333 menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap lingkungan fisik rumah sakit memiliki kemungkinan 7,333 kali lebih besar untuk memilih layanan rawat inap dibandingkan responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap lingkungan fisik rumah sakit. Nilai CI 95% sebesar 2,553–

21,067 menunjukkan bahwa hubungan tersebut bermakna secara statistik dan memiliki tingkat kepercayaan yang cukup kuat.

Hasil tersebut menunjukkan lingkungan fisik (*physical environment*) menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan. Lingkungan fisik rumah sakit yang baik, mencakup kebersihan ruangan, kenyamanan fasilitas, tata ruang, kelengkapan sarana prasarana, pencahayaan, ventilasi, keamanan, hingga suasana rumah sakit secara keseluruhan, dapat memberikan rasa nyaman, aman, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit (An et. al., 2023). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurliyah, et al., (2022) menunjukkan bahwa *physical environment* memiliki hubungan signifikan dengan keputusan pasien memilih pelayanan rawat inap dengan nilai p-value 0,002. Lingkungan fisik rumah sakit yang baik dinilai mampu menciptakan rasa nyaman dan kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden memberikan persepsi bahwa lingkungan Rumah Sakit Cakra Husada Klaten sudah terlihat bersih, nyaman, dan memiliki fasilitas yang cukup lengkap sehingga memberikan kenyamanan selama menjalani perawatan. Namun, beberapa

responden masih menilai bahwa tata letak ruangan kurang tertata dengan baik dan jumlah kursi di ruang tunggu masih belum memadai, sehingga aspek tersebut perlu menjadi perhatian rumah sakit dalam meningkatkan kenyamanan pasien dan keluarga pasien. Dengan melihat jumlah responden yang menilai baik lingkungan fisik rumah sakit lebih besar dibandingkan dengan yang menilai kurang baik maka disarankan bagi rumah sakit untuk mempertahankan kebersihan, kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas, selain itu rumah sakit perlu melakukan evaluasi terhadap tata letak ruangan agar alur pelayanan lebih mudah dipahami dan memberikan kemudahan bagi pasien maupun keluarga dalam mengakses berbagai unit pelayanan.

b. Hubungan *Contact Personnel* terhadap Pemilihan Layanan Rawat Inap

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada variabel *contact personnel* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, diperoleh hasil bahwa responden yang menilai *contact personnel* dalam kategori baik dan memilih layanan rawat inap sebanyak 27 responden (69,2%), sedangkan responden yang tidak memilih layanan rawat inap sebanyak 6 responden (18,8%). Sementara itu, responden yang menilai *contact personnel* kurang baik namun tetap memilih layanan rawat inap sebanyak 12 responden (30,8%),

dan responden yang tidak memilih layanan rawat inap sebanyak 26 responden (81,3%).

Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *contact personnel* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Nilai OR (*Odds Ratio*) sebesar 9,750 menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap *contact personnel* memiliki kemungkinan 9,750 kali lebih besar untuk memilih layanan rawat inap dibandingkan responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap *contact personnel*. Nilai CI 95% sebesar 3,187–29,829 menunjukkan bahwa hubungan tersebut bermakna secara statistik dan memiliki kekuatan hubungan yang cukup kuat.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa interaksi tenaga kesehatan maupun petugas rumah sakit yang berinteraksi langsung dengan pasien memiliki sikap ramah, komunikasi yang baik, perhatian terhadap pasien, serta kemampuan dalam memberikan informasi. Interaksi yang baik antara petugas rumah sakit dengan pasien dapat menciptakan rasa nyaman, aman, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Damayanty & Thaha, 2025). Berdasarkan hasil observasi, bahwa staf pendaftaran, perawat, dan dokter di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

bersikap ramah, profesional, serta mampu memberikan informasi yang jelas kepada pasien sejak proses pendaftaran hingga pasien menjalani perawatan di ruang rawat inap. Pelayanan yang konsisten pada setiap tahapan tersebut membuat pasien merasa dihargai, nyaman, dan lebih yakin terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Martianawati, et al., (2025) tersebut menunjukkan bahwa dimensi *contact personnel* menjadi salah satu faktor dominan yang mempengaruhi keputusan pasien menggunakan pelayanan rawat inap. Sikap tenaga kesehatan yang ramah, komunikatif, responsif, dan profesional dapat meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pasien terhadap rumah sakit sehingga membentuk citra positif rumah sakit di mata pasien. Selain itu, penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa interaksi yang baik antara pasien dengan tenaga kesehatan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien untuk memilih serta kembali menggunakan layanan rumah sakit. Hasil penelitian tersebut mendukung penelitian di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten yang menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap *contact personnel*, maka semakin besar kemungkinan pasien memilih layanan rawat inap.

Berdasarkan hasil tersebut, Rumah Sakit Cakra Husada Klaten disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh pasien melalui pembinaan budaya pelayanan prima (*service excellence*), pelatihan komunikasi efektif, serta peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan petugas nonmedis secara berkelanjutan. Rumah sakit juga perlu memastikan bahwa sikap ramah, profesional, responsif, dan kemampuan memberikan informasi yang jelas diterapkan secara konsisten oleh seluruh petugas sejak pasien melakukan pendaftaran hingga selesai menjalani perawatan. Upaya tersebut diharapkan dapat mempertahankan kepercayaan pasien, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat citra positif Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

c. Hubungan *Service Offering* dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada variabel *service offering* terhadap pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten diperoleh nilai *p value* sebesar 0,018 ( $<0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *service offering* dengan pemilihan layanan rawat inap. Nilai OR sebesar 3,556 menunjukkan bahwa responden yang menilai *service offering* rumah sakit baik memiliki peluang 3,556 kali lebih besar untuk memilih layanan rawat inap dibandingkan responden yang

menilai *service offering* kurang baik. Nilai CI 95% (1,213–10,423) yang tidak melewati angka 1 juga menunjukkan bahwa hubungan tersebut bermakna secara statistik.

Hasil penelitian Dian & Mardiaty, (2024) menunjukkan bahwa penawaran layanan yang baik, seperti kelengkapan fasilitas, variasi pelayanan, kenyamanan ruang rawat inap, kemudahan prosedur, serta kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit dapat memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap. Semakin baik layanan yang ditawarkan oleh rumah sakit, maka semakin tinggi minat pasien untuk menggunakan layanan rawat inap di rumah sakit tersebut. Sebaliknya, apabila layanan yang ditawarkan kurang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, maka pasien cenderung mempertimbangkan rumah sakit lain.

Berdasarkan hasil observasi, bahwa *service offering* di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten sudah cukup baik. Responden menilai rumah sakit memiliki layanan yang lengkap, prosedur pelayanan yang relatif mudah, serta didukung oleh fasilitas penunjang yang memadai sehingga mampu memenuhi kebutuhan pasien selama menjalani perawatan. Meskipun demikian, beberapa responden menyampaikan bahwa waktu tunggu pada beberapa jenis pelayanan masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Berdasarkan temuan tersebut, Rumah Sakit Cakra Husada Klaten disarankan untuk mempertahankan kelengkapan layanan dan kualitas fasilitas yang telah dinilai baik oleh pasien. Selain itu, rumah sakit perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap alur pelayanan guna mempersingkat waktu tunggu, meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan, serta mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas *service offering*, memenuhi harapan pasien secara lebih optimal, serta meningkatkan minat masyarakat dalam memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

#### 4. Analisa multivariat

Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan serta menentukan variabel yang paling dominan terhadap pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Pada penelitian ini, analisis menggunakan regresi logistik berganda untuk menguji pengaruh variabel *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* terhadap pemilihan layanan rawat inap.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pemilihan layanan rawat inap dengan nilai p-value = 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa *physical*



*environment, contact personnel, dan service offering* secara bersama-sama memiliki kontribusi terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Temuan ini mengindikasikan bahwa keputusan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek tertentu, tetapi merupakan hasil dari kombinasi kondisi lingkungan fisik rumah sakit, kualitas interaksi tenaga kesehatan, serta pelayanan yang diterima pasien secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Karmita, et al., (2021) yang menunjukkan bahwa *physical environment, contact personnel, dan service offering* berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di RS dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa lingkungan fisik rumah sakit yang nyaman, aman, bersih, serta didukung fasilitas yang memadai mampu meningkatkan minat pasien untuk menggunakan layanan kesehatan. Selain itu, kualitas interaksi tenaga kesehatan melalui pelayanan yang ramah, responsif, dan komunikatif turut membentuk persepsi positif pasien terhadap rumah sakit. Dari aspek *service offering*, kemudahan akses pelayanan, kecepatan pelayanan, serta proses administrasi yang efektif juga menjadi faktor yang memperkuat keputusan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa keputusan pasien dalam memilih layanan

rawat inap dipengaruhi oleh kombinasi lingkungan fisik, kualitas sumber daya manusia, dan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik, variabel yang paling dominan memengaruhi pemilihan layanan rawat inap adalah *contact personnel* dengan nilai OR sebesar 5,317 dan  $p\text{-value} = 0,014$ . Nilai OR tersebut menunjukkan bahwa responden yang menilai *contact personnel* dalam kategori baik memiliki peluang 5,317 kali lebih besar untuk memilih layanan rawat inap dibandingkan responden yang menilai *contact personnel* kurang baik. Nilai  $OR > 1$  menunjukkan adanya hubungan positif, yang berarti semakin baik kualitas *contact personnel*, maka semakin besar peluang pasien memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Dominannya pengaruh *contact personnel* menunjukkan bahwa interaksi langsung antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Tenaga kesehatan yang mampu memberikan pelayanan secara ramah, responsif, komunikatif, dan profesional dapat meningkatkan rasa nyaman, kepercayaan, serta keyakinan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Sebaliknya, kualitas interaksi yang kurang baik dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, aspek sumber daya manusia

menjadi komponen strategis dalam meningkatkan daya saing rumah sakit dan menarik minat pasien menggunakan layanan rawat inap.

Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh penelitian Tonis, et al., (2024) yang menunjukkan bahwa *contact personnel* memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan kesehatan. Berdasarkan hasil analisis pada penelitian tersebut diperoleh nilai konstanta sebesar 6,132 yang menunjukkan adanya pengaruh umum dari variabel yang diteliti terhadap keputusan pasien. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel *physical environment* memiliki koefisien sebesar -0,239, sedangkan variabel *contact personnel* (karyawan) memiliki koefisien sebesar 0,452 dan *service offering* sebesar 0,287. Berdasarkan perbandingan nilai koefisien tersebut, *contact personnel* menjadi variabel yang paling dominan karena memiliki nilai koefisien tertinggi dibandingkan variabel lainnya. Meskipun terdapat perbedaan metode analisis dengan menggunakan regresi logistik berganda regresi linier, kedua penelitian menunjukkan kesimpulan yang sama bahwa *contact personnel* merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan pasien. Hasil tersebut semakin memperkuat bahwa kualitas interaksi tenaga kesehatan menjadi faktor utama dalam menentukan keputusan pasien menggunakan layanan rumah sakit.

Windarti (2022) menjelaskan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Semakin baik sikap, komunikasi, dan profesionalisme tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwa *contact personnel* merupakan faktor yang paling dominan dalam pemilihan layanan rawat inap.

Jika dibandingkan antarvariabel dalam penelitian ini, *contact personnel* terbukti sebagai variabel yang paling dominan karena memiliki nilai OR tertinggi yaitu 5,317 dibandingkan *physical environment* sebesar 3,167 dan *service offering* sebesar 1,038. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kondisi lingkungan fisik maupun pelayanan yang ditawarkan rumah sakit. Faktor tersebut menjadi penentu utama dalam membentuk kepercayaan, kenyamanan, dan keyakinan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Namun, *contact personnel* merupakan variabel yang paling

dominan dan memiliki pengaruh terbesar terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memprioritaskan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan komunikasi efektif, pelayanan prima (*service excellence*), peningkatan profesionalisme, serta penguatan sikap empati tenaga kesehatan guna meningkatkan minat pasien terhadap layanan rawat inap.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan brand image dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten dengan jumlah responden sebanyak 71 orang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis uji *Chi-Square* diperoleh  $p\text{-value} = 0,000$ ;  $OR = 7,333$ ;  $CI\ 95\% = 2,553\text{--}21,067$  yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *physical environment* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Responden yang menilai *physical environment* baik memiliki peluang 7,333 kali lebih besar untuk memilih layanan rawat inap dibandingkan responden yang menilai kurang baik .
2. Hasil analisis uji *Chi-Square* diperoleh  $p\text{-value} = 0,000$ ;  $OR = 9,750$ ;  $CI\ 95\% = 3,187\text{--}29,829$  yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *contact personnel* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Responden yang menilai *contact personnel* baik memiliki peluang 9,750 kali lebih besar untuk memilih layanan rawat inap dibandingkan responden yang menilai kurang baik.

3. Hasil analisis uji *Chi-Square* diperoleh  $p\text{-value} = 0,018$ ;  $OR = 3,556$ ;  $CI\ 95\% = 1,213\text{--}10,423$  yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *service offering* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Responden yang menilai *service offering* baik memiliki peluang 3,556 kali lebih besar untuk memilih layanan rawat inap dibandingkan responden yang menilai kurang baik.
4. Berdasarkan analisis regresi logistik didapatkan hasil uji Omnibus tests  $P\text{-value} = 0,000$  yang menunjukkan variabel *brand image*: *physical environment*, *contact personnel*, *service offering* secara bersama-sama berpengaruh terhadap pemilihan layanan rawat inap. Dengan variabel yang paling dominan adalah variabel *contact personnel* dengan  $p = 0,014$ ;  $OR = 5,317$ ;  $CI\ 95\% = 1,394\text{--}20,287$ . Sedangkan hasil Nagelkerke R Square sebesar 0,361. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel *brand image*: *physical environment*, *contact personnel*, *service offering* secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel pemilihan layanan rawat inap sebesar 36,1%, sedangkan sebesar 63,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian. Adapun variabel *physical environment* ( $p = 0,074$ ;  $OR = 3,163$ ;  $CI\ 95\% = 0,894\text{--}11,190$ ), dan *service offering* ( $p = 0,956$ ;  $OR = 1,038$ ;  $CI\ 95\% = 0,274\text{--}3,939$ ) tidak berpengaruh terhadap pemilihan layanan rawat inap.

## B. Saran

### 1. Bagi Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Pihak rumah sakit diharapkan dapat terus meningkatkan *brand image* melalui perbaikan kualitas lingkungan fisik, peningkatan mutu pelayanan, serta penguatan kualitas interaksi petugas dengan pasien. Mengingat *contact personnel* merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi pemilihan layanan rawat inap, rumah sakit perlu meningkatkan kompetensi komunikasi, keramahan, responsivitas, dan profesionalisme petugas agar mampu meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan pasien.

### 2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa maupun institusi pendidikan, khususnya terkait peran *brand image* dalam memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di rumah sakit.

### 3. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa mengenai pentingnya *brand image* dalam meningkatkan daya saing rumah sakit serta pengaruhnya terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap.



#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor lain yang memengaruhi pemilihan layanan rawat inap, seperti kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, promosi rumah sakit, harga layanan, maupun faktor sosial budaya. Peneliti selanjutnya juga disarankan menggunakan metode kualitatif atau *mixed methods* untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai alasan pasien dalam memilih layanan rumah sakit.

#### C. Keterbatasan Penelitian

Dalam proses pelaksanaan penelitian, terdapat beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil penelitian. Pengambilan data dilakukan ketika Rumah Sakit Cakra Husada Klaten sedang dalam masa persiapan akreditasi, sehingga aktivitas dan fokus internal rumah sakit sangat padat. Kondisi tersebut menyebabkan distribusi penyebaran instrumen penelitian menjadi kurang merata dan memerlukan waktu pengumpulan data yang lebih panjang.

Selain itu, penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang mengandalkan persepsi dan kejujuran responden dalam memberikan jawaban. Peneliti tidak dapat sepenuhnya mengontrol kondisi saat pengisian kuesioner sehingga kemungkinan masih terdapat bias informasi yang dapat memengaruhi hasil

penelitian. Penelitian ini juga hanya meneliti tiga dimensi brand image, yaitu *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering*, sehingga masih terdapat faktor-faktor lain di luar penelitian yang berpotensi memengaruhi pemilihan layanan rawat inap oleh pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, E. H., Makkasau, Fitriani, Latifah, A., Eppang, M., Buraerah, S., ... Widia, L. (2023). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Makasar: RIZMEDIA PUSTAKA INDONESIA.
- An, S., Lee, P., & Shin, C. H. (2023). Effects of Servicescapes on Interaction Quality , Service Quality , and Behavioral Intention in a Healthcare Setting, 1–16.
- Arfah, Y. (2022). *Keputusan Pembelian Produk. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 12). Sumatera Utara: PT Inovasi Pratama Internasional. Retrieved from [https://books.google.co.id/books?id=nTxIEAAAQBAJ&hl=id&source=gs\\_navlinks\\_s](https://books.google.co.id/books?id=nTxIEAAAQBAJ&hl=id&source=gs_navlinks_s)
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. (2024). Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Puskesmas, Klinik Pratama, dan Posyandu Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, 2023. Retrieved May 5, 2025, from <https://jateng.beta.bps.go.id/id/statistics-table/3/YmlzemNGUKNVbIZLVVhObIREWnZXbkEzWld0eVVUMDkjMw==/jumlah-rumah-sakit-umum-rumah-sakit-khusus-puskesmas-klinik-pratama-dan-posyandu-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah.html?year=2023>
- Chairunnisa, S. F., Darmawansyah, & Palutturi, S. (2022). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Menggunakan Pelayanan Rawat Jalan Rsud Haji Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 179–190. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21914>
- Damayanty, O. U. T., & Thaha, A. R. (2025). The relationship between service quality and effective communication with patient satisfaction in the outpatient installation of Tangerang City Hospital, 13(2).
- Dian, S. P., & Mardiaty, N. (2024). Analisis Produk Layanan Rawat Inap Berdasarkan Strategi STP ( Segmenting , Targeting , Positioning ) Dan Marketing Mix Di Rumah Sakit Hermina Depok. *Analisis Produk Layanan Rawat Inap Berdasarkan Strategi STP (Segmenting, Targeting, Positioning) Dan Marketing Mix Di Rumah Sakit Hermina Depok*, 5, 11164–11168.
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (B. S. Fatmawati, Ed.). Jakarta Timur: PT Bumi Aksara. Retrieved from [https://books.google.com/books/about/Metodologi\\_Penelitian\\_Kuantitatif.html?hl=id&id=wY8fEAAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif.html?hl=id&id=wY8fEAAAQBAJ)

- Estefania, Cahyono, E. H., & Sucipto, S. Y. (2025). Pengaruh Lingkungan Fisik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi, 4, 24–34.
- Fera, & Pramuditha, C. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi Di Kota Palembang. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.35957/prmm.v3i1.1611>
- Firdaus, I. W., Achadi, A., & Sulistiadi, W. (2024). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Untuk Memilih Dan Memanfaatkan Layanan Di Rumah Sakit: Narative Review. *Jurnal Menara Medika*, 6(2).
- Firmansyah, A. (2023). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning & Strategy*. Jawa Timur: Penerbit Qiara Media. Retrieved from [https://books.google.co.id/books?id=fiHHEAAAQBAJ&pg=PA158&dq=pemasaran+produk+dan+merek+:+planning+%26+strategy&hl=id&newbks=1&newbks\\_redir=0&source=gb\\_mobile\\_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwiRhrO11N-](https://books.google.co.id/books?id=fiHHEAAAQBAJ&pg=PA158&dq=pemasaran+produk+dan+merek+:+planning+%26+strategy&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwiRhrO11N-)
- Gainau, M. B. (2016). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Hammad, H., & Ramie, A. (2022). Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia di Era Disruptif. *JKM: Jurnal Keperawatan Merdeka*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.36086/jkm.v2i1.1146>
- Hasna, Irwandy, & Arifah, N. (2022). Hasanuddin Journal of Public Health, 3(2), 155–165.
- Hetty, & Ismanair. (2015). *Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish. Retrieved from [https://books.google.co.id/books/about/Keselamatan\\_Pasien\\_Di\\_Rumah\\_Sakit.html?id=SzVWEQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gb\\_mobile\\_entity&hl=id&newbks=1&newbks\\_redir=0&gboemv=1&ovdme=1&gl=ID&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books/about/Keselamatan_Pasien_Di_Rumah_Sakit.html?id=SzVWEQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gb_mobile_entity&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&gboemv=1&ovdme=1&gl=ID&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Indonesia, K. K. R. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Indonesia, R. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Indonesia. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Indradi, R. (2017). *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

- Johanes, S., Haryanto, H., & Kusumadewi, Y. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Hak Atas Merek (Studi Putusan Nomor69/Pdt.Sus/Merek/2019/PN.Niaga.Jkt.Pst). *Krisna Law*, 3(2), 1–11.
- Karmita, Arman, & Alwi, M. K. (2021). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di RS DR. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021. *Journal Od Muslim Community Healthy (JMCH)*, 2.
- Krisnadana, I. B., & Ardana, D. M. J. (2020). Kualitas Pelayanan Untuk Rawat Inap Kelas Ii Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. *Locus*, 12(2), 46–59. <https://doi.org/10.37637/locus.v12i2.603>
- Kurnia, C. P., Charoline, C., & Ginting, A. B. (2026). Hospitals as Service Products: Service Quality and Patient Satisfaction, 7(2), 76–86. <https://doi.org/10.58258/rehat.v7i1.10776/>
- Latupeirissa, L. W. (2022). *Manajemen Rumah Sakit untuk Mahasiswa dan Praktisi*. Penerbit NEM. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=77leEAAAQBAJ>
- Leonida, M. (2020). Analisis Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Jasa Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie di Kota Pontianak. *BIS-MA (Bisnis Manajemen)*, 5(6), 1293–1303.
- Manek, O. (2020). *Analisis Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Faskes I Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas*. STRADA Press (Vol. 5). Kediri: Strada Press. Retrieved from [https://stradapress.org/index.php/ebook/catalog/download/26/24/97-1?inline=1&utm\\_source=perplexity](https://stradapress.org/index.php/ebook/catalog/download/26/24/97-1?inline=1&utm_source=perplexity)
- Maqrifah. (2017). *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Unit Rawat Jalan Dan Rawat Inap RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar Tahun 2021*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar. Retrieved from <http://repositori.uin-alaudinn.ac.id/12070/>
- Martianawati, Nur, T. M., & Lathifi, A. (2025). Jurnal Kesehatan Masyarakat. *Brand Image as a Determinant of Patient Decision-Making in Inpatient Healthcare Utilization*, 21(2), 392–401.
- Muksin. (2022). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit*. Sleman: Grup Penerbit CV BUDI UTAMA.

- Nugroho, A. S., & Haritanto, W. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan Statistika*. Yogyakarta: CV Andi Offset. Retrieved from [https://books.google.co.id/books?id=8H6REAAQBAJ&pg=PA7-5&dq=multivariate+adalah&hl=id&newbks=1&newbks\\_redir=0&source=gb\\_mobile\\_search&sa=X&ved=2ahUKEwigzfqBxfW0AxVqy6ACHer2MSUQ6AF6BAgHEAM#v=onepage&q=multivariate+adalah&f=false](https://books.google.co.id/books?id=8H6REAAQBAJ&pg=PA7-5&dq=multivariate+adalah&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwigzfqBxfW0AxVqy6ACHer2MSUQ6AF6BAgHEAM#v=onepage&q=multivariate+adalah&f=false)
- Nurdewi, N. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangsa Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 297–303. <https://doi.org/10.55681/sentri.v1i2.235>
- 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 Journal of Public Health)*, 4(2).
- Nuzuli, A. K. (2023). *Dasar-Dasar Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Jejak Pustaka. Retrieved from [https://books.google.com/books/about/Dasar\\_Dasar\\_Penulisan\\_Karya\\_Iliah.html?id=9RSdEAAQBAJ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com/books/about/Dasar_Dasar_Penulisan_Karya_Iliah.html?id=9RSdEAAQBAJ#v=onepage&q&f=false)
- Pasaribu, V. L. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor TVS. *Business Management Journal*, 18(1), 37. <https://doi.org/10.30813/bmj.v18i1.2829>
- Presiden RI. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang-Undang*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023>
- Rahayu, S. A., Widiyanto, S., Defi, I. R., & Abdulah, R. (2024). Does power distance in healthcare teams linked to patient satisfaction ? A multilevel study of interprofessional care teams in a referral hospital in Indonesia, 3, 1–8.
- Riansyah, F., Saputra, I., & Halizasia, G. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Rumah Sakit Umum Sakinah Lhoksemawe, Aceh. *Teewan Journal Solutions*, 1(1), 36–42.
- Riswanto, A., Joko, Boari, Y., Taufik, M. Z., Kabanga, T., Irianto, ... Ifadah, E. (2023). *Metodologi Penelitian Ilmiah: Panduan Praktis Untuk Penelitian Berkualitas*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia. Retrieved from [https://books.google.co.id/books?id=9HnpEAAQBAJ&pg=PA62&dq=Metodologi+Penelitian+Ilmiah:+Panduan+Praktis+Untuk+Penelitian+Berkualitas&hl=id&newbks=1&newbks\\_redir=0&source=gb\\_mobile\\_se](https://books.google.co.id/books?id=9HnpEAAQBAJ&pg=PA62&dq=Metodologi+Penelitian+Ilmiah:+Panduan+Praktis+Untuk+Penelitian+Berkualitas&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_se)

- Rizkia, N. D., Istianingsih, N., Nuryanto, U. W., Surya, A. P., Susriyanti, Rahmat, ... Atmoko, A. D. (2023). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bali: CV Intelektual Manifes Media. Retrieved from [https://books.google.co.id/books?id=xQ\\_qEAAQBAJ&pg=PA16&dq=Metodologi+Penelitian+Bisnis&hl=id&newbks=1&newbks\\_redir=0&source=gb\\_mobile\\_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwjL-5vv0N-NAxUJzzgGHZVAPBs4ChDoAXoECACQAw#v=onepage&q=Metodologi Penelitian Bisnis&f=false](https://books.google.co.id/books?id=xQ_qEAAQBAJ&pg=PA16&dq=Metodologi+Penelitian+Bisnis&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwjL-5vv0N-NAxUJzzgGHZVAPBs4ChDoAXoECACQAw#v=onepage&q=Metodologi Penelitian Bisnis&f=false)
- Sabran, S., Azizah, S. N., & Rachmawati, E. (2024). Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Dengan Metode Analisis Trend Linear di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2023-2025. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 8(1), 26–32. <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i1.4046>
- Salsabila, M. G., Adi, S., Fanani, E., & Hapsari, A. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pasien Umum Memilih Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wava Husada Selama Masa Pandemi Covid-19. *Sport Science and Health*, 5(3), 310–329. <https://doi.org/10.17977/um062v5i32023p310-329>
- Santoso, M., Widyarini, M., Grahadian, K., Bisnis, M. A., & Parahyangan, U. K. (2025). The Influence Of Brand Image And Price On Patients ' Decisions To Use Outpatient Services At Green Hospitas. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(3), 1455–1465.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. Retrieved from [https://books.google.com/books/about/DASAR\\_METODOLOGI\\_PENELITIAN.html?id=QPhFDwAAQBAJ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com/books/about/DASAR_METODOLOGI_PENELITIAN.html?id=QPhFDwAAQBAJ#v=onepage&q&f=false)
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suhardi, M. (2021). *Buku Ajar Dasar Metodologi Penelitian*. NTB: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia. Retrieved from [https://books.google.com/books/about/Buku\\_ajar\\_Dasar\\_Metodologi\\_Penelitian.html?hl=id&id=nhCmEAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Buku_ajar_Dasar_Metodologi_Penelitian.html?hl=id&id=nhCmEAAQBAJ)
- Sulaeman, E. S. (2021). *Manajemen Kesehatan : Teori dan Praktik di Puskesmas*. Yogyakarta: UGM PRESS. Retrieved from [https://books.google.co.id/books?id=tupIEAAQBAJ&pg=PA19&dq=MANAJEMEN+KESEHATAN+:+Teori+dan+Praktik+di+Puskesmas.&hl=id&newbks=1&newbks\\_redir=0&source=gb\\_mobile\\_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwjQ2-f41t-](https://books.google.co.id/books?id=tupIEAAQBAJ&pg=PA19&dq=MANAJEMEN+KESEHATAN+:+Teori+dan+Praktik+di+Puskesmas.&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwjQ2-f41t-)

- Suprianto, A., Sunarsi, D., & Permatasari, R. I. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup. Retrieved from [https://repository-penerbitlitnus.co.id/id/eprint/463/1/Buku\\_Ajar\\_-\\_Metode\\_Penelitian\\_Kuantitatif.pdf?utm\\_source=perplexity](https://repository-penerbitlitnus.co.id/id/eprint/463/1/Buku_Ajar_-_Metode_Penelitian_Kuantitatif.pdf?utm_source=perplexity)
- Tama, D. R., Hasyim, H., & Hilmy, M. R. (2024). Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(1), 473–488. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i1.14844>
- Tonis, M., Ariyah, N. N., Zaky, A., & Yuliana, A. S. (2024). Analisis Pengaruh Brand Image ( Citra Merek ) Terhadap Keputusan Pasien Dengan Pembayaran Umum Dalam Memilih Layanan Rawat Inap, 5, 10885–10898. Retrieved from <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/35186/24456>
- Wibowo, H. A., & Fausi, M. (2018). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Winarso, F. A., Paselle, E., & Rande, S. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit TK.IV Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 8(1), 8943–8952. Retrieved from [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/03-/3. Jurnal \(03-04-20-04-38-08\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/03-/3. Jurnal (03-04-20-04-38-08).pdf)
- Windarti, S. (2022). Hubungan Brand Image Dengan Keputusan Penggunaan Layanan di Instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Makassar Tahun. *Infokes*, 6(2), 34–39.



# LAMPIRAN

## SURAT PERMOHONAN IZIN STUDI PENDAHULUAN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |                     |     |               |                  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------|-----|---------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA</b><br><b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA</b><br>Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 821313<br>Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id<br>SUKOHARJO - JAWA TENGAH |      |                     |     |               |                  |                                                                                     |
| Sukoharjo, 11 Maret 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |                     |     |               |                  |                                                                                     |
| Nomor : 191/STIKESPK/PEND/III/2025<br>Lampiran : -<br>Perihal : <b>Permohonan Izin Studi Pendahuluan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |                     |     |               |                  |                                                                                     |
| <p>Yang terhormat<br/>Direktur<br/>Rumah Sakit Cakra Husada Klaten<br/>di tempat</p> <p>Dengan hormat,</p> <p>Berkaitan dengan adanya kegiatan penelitian oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami mengajukan permohonan izin untuk penelitian di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.</p> <p>Berikutini :</p> <table border="0" style="width: 100%; margin-top: 10px;"><tr><td style="width: 30%;">Nama</td><td>: Yuni Hayu Kinanti</td></tr><tr><td>NIM</td><td>: S1A2022.023</td></tr><tr><td>Judul Penelitian</td><td>: Hubungan <i>Brand Image</i> Dalam Pemilihan Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit X</td></tr></table> <p>Maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin pengambilan data <b>Studi Pendahuluan</b> untuk kepentingan kegiatan tersebut.</p> <p>Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nama | : Yuni Hayu Kinanti | NIM | : S1A2022.023 | Judul Penelitian | : Hubungan <i>Brand Image</i> Dalam Pemilihan Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit X |
| Nama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | : Yuni Hayu Kinanti                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |                     |     |               |                  |                                                                                     |
| NIM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | : S1A2022.023                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |                     |     |               |                  |                                                                                     |
| Judul Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | : Hubungan <i>Brand Image</i> Dalam Pemilihan Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit X                                                                                                                                                                                                 |      |                     |     |               |                  |                                                                                     |

## SURAT BALASAN STUDI PENDAHULUAN



### RSU. CAKRA HUSADA

Jl. Merbabu No.7 Klaten Telp. (0272) 321123, 322386, 322394  
Fax. (0272) 329029, E-mail [info@rscakrahusada.com](mailto:info@rscakrahusada.com)

*Melayani Lebih Cepat dan Lebih Baik*



PTJALANKESTASI PARIWISATA  
KARS 2017

No : 189 / Dirut.RSCH / IV / 2025  
Lamp : 1 Lembar  
Hal : Jawaban Permohonan Ijin Studi Pendahuluan

Kepada Yth Bp/Ibu,  
Ketua Stikes Panti Kosala  
Di  
Sukoharjo – Jawa Tengah

Dengan hormat,

Sehubungan surat saudara perihal Permohonan Ijin Studi Pendahuluan, maka kami Rumah Sakit Umum Cakra Husada memberikan ijin kepada mahasiswa dibawah ini :

Nama : Yuni Hayu Kinanti  
Nomor Mahasiswa : S1A2022.023  
Prodi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit  
Jenjang : S1

Guna untuk kegiatan penelitian dengan Judul *“Hubungan Brand Image Dalam Pemilihan Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten”* di RSU Cakra Husada Klaten, dengan ketentuan harus mentaati peraturan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten.

Demikian surat jawaban permohonan ijin studi pendahuluan ini atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih

CP Kasubid Rekam Medik  
Lina Sulistyawati, A.Md.RMIK  
+62 858-0024-1383

Klaten, 18 Maret 2025  
RSU Cakra Husada Klaten

dr. Surawijaya Bakhtiar Kaslam, M.Sc, Sp.PK  
Plt Direktur Utama

## **LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth :

Calon responden penelitian

Dengan hormat,

Dengan ini memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilaksanakan oleh :

Nama mahasiswa : Yuni Hayu Kinanti  
NIM : S1A2022.023  
Program studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit  
Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala  
Judul penelitian : Hubungan *Brand Image* Dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Kerahasiaan semua informasi akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas persetujuan dan kesediaan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, kami mengucapkan terimakasih

Hormat saya

(Yuni Hayu Kinanti)

## **GUIDELINE PENJELASAN SEBELUM PENELITIAN BAGI RESPONDEN (PSP)**

### **Identitas Peneliti**

Nama : Yuni Hayu Kinanti  
NIM : S1A2022.023  
Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit  
Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

**Judul Penelitian** : Hubungan *Brand Image* Dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

**Tujuan Penelitian** : Mengetahui hubungan antara *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

### **Perlakuan yang akan diterapkan**

1. Memberikan lembar permohonan responden kepada pasien rawat inap apakah bersedia untuk menjadi responden
2. Memberikan kuesioner *brand image* dan pemilihan layanan rawat inap
3. Memberikan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien kepada responden yang memenuhi kriteria sebagai berikut :
  - a. Kriteria Inklusi
    - 1) Jika pasien anak-anak, maka yang menjadi responden adalah orang tuanya atau keluarganya yang menjaga selama masa perawatan
    - 2) Pasien yang dalam kondisi sadar
    - 3) Pasien/ keluarga yang bersedia menjadi responden
  - b. Kriteria Eksklusi
    - 1) Responden yang tidak bisa menyelesaikan pengisian kuesioner sampai selesai
4. Pengisian kuesioner hanya bisa diisi di depan peneliti dan tidak bisa dibawa pulang.

5. Kuesioner berjumlah 24 item soal untuk dijawab dan skor akan di hitung oleh peneliti.

### **Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Memberikan masukan untuk meningkatkan strategi pemasaran dan pelayanan melalui penguatan *brand image* agar lebih menarik bagi pasien.

2. Manfaat Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian Menjadi referensi dalam proses pembelajaran tentang pentingnya *brand image* dalam meningkatkan pemilihan layanan rawat inap.

3. Manfaat Bagi Mahasiswa

Sebagai tambahan bukti empiris yang dapat digunakan untuk menambah wawasan/pengetahuan terkait *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap.

4. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai dasar dalam melakukan penelitian selanjutnya terkait *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap.

### **Keuntungan Bagi Subyek Penerapan**

Keuntungan yang diperoleh responden dalam keikutsertaan pada penelitian ini yakni dapat mengetahui hubungan brand image dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

### **Bahaya Bila Terjadi Kecelakaan**

Apabila terjadi suatu kecelakaan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti akan bertanggung jawab penuh kepada Responden.

### **Kerahasiaan Data**

Data yang diambil akan dipublikasikan secara terbatas dengan tidak mencantumkan nama, alamat, nomor telepon atau identitas penting lainnya selama penelitian ini berlangsung. Oleh karena itu, kerahasiaan responden akan dijaga dalam proses penelitian ini.

### **Hak untuk Undur Diri**

Partisipasi responden bersifat sukarela, tidak ada unsur paksaan dan responden bisa sewaktu - waktu mengundurkan diri dari penelitian yang dilakukan.

**Jenis Insentif**

Penelitian ini bersifat sukarela, bagi responden dan akan diberikan kuesioner yang diberikan oleh peneliti sewaktu penelitian berlangsung dan setelah pengisian kuesioner, kuesioner tersebut diberikan kepada peneliti.

Demikian penelitian penjelasan penelitian ini disampaikan dengan sebenarnya. Peneliti sangat menghargai ketersediaan dan kerjasama responden untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Apabila terjadi hal-hal yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut, diperkenankan menghubungi peneliti Yuni Hayu Kinanti melalui nomor telepon 081259692898. Terima Kasih.

Surakarta, Agustus 2025

(Yuni Hayu Kinanti)

NIM. S1A2022.023

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**  
**(INFORMED CONSENT)**

Setelah saya diberi informasi dan penjelasan secukupnya, saya yang bertanda tanda dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bersedia ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang akan dilakukan oleh:

Nama mahasiswa : Yuni Hayu Kinanti  
Isntitusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala  
Judul penelitian : Hubungan *Brand Image* Dengan Pemilihan  
Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra Husada  
Klaten

Paraf atau tanda tangan saya berikan sebagai bukti bahwa saya secara sukarela bersedia menjadi responden dalam penelitian tersebut

Klaten,.....

Responden

(.....)



**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**  
**( *Informed Consent* )**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Yuni Hayu Kinanti

NIM : S1A2022.023

Bermaksud melakukan penelitian

Judul Penelitian : Hubungan *Brand Image* Dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Tujuan Penelitian : Mengetahui hubungan antara *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

**Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Memberikan masukan untuk meningkatkan strategi pemasaran dan pelayanan melalui penguatan *brand image* agar lebih menarik bagi pasien.

2. Manfaat Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian Menjadi referensi dalam proses pembelajaran tentang pentingnya *brand image* dalam meningkatkan pemilihan layanan rawat inap.

3. Manfaat Bagi Mahasiswa

Sebagai tambahan bukti empiris yang dapat digunakan untuk menambah wawasan/pengetahuan terkait *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap.

4. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai dasar dalam melakukan penelitian selanjutnya terkait *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap.

Keuntungan yang diperoleh responden dalam keikutsertaan pada penelitian ini yakni dapat mengetahui hubungan brand image dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Kerugian yang dapat ditimbulkan dari penelitian ini akan menjadi tanggung jawab peneliti dan responden berhak menolak berpartisipasi dalam penelitian tanpa biaya penalty.

Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya memohon ketersediaan Anda untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Saya mengucapkan terima kasih atas ketersediaan dan kerja sama Anda.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuni Hayu Kinanti

Usia : 23 Tahun

Menyatakan bahwa,

Telah mendapatkan penjelasan tentang penelitian " Hubungan *Brand Image* Dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten".

1. Telah memahami tentang prosedur penelitian yang akan dilakukan, serta tujuan dan manfaat penelitian.
2. Telah diberikan waktu untuk bertanya dan berdiskusi oleh peneliti.

Dengan pertimbangan di atas, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, saya menyatakan

**BERSEDIA/ TIDAK BERSEDIA\***

Untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian. Demikian pertanyaan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta,.....

Peneliti

Responden

(Yuni Hayu Kinanti)

(.....)

\*) Coret salah satu

## LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Hubungan Brand Image Dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit  
Cakra Husada

---

### A. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :

Usia : .... tahun

Kelas rawat :

Pendidikan terakhir :

Pekerjaan :

Kunjungan ke Rumah Sakit : (beri tanda “✓” pada pilihan jawaban)

☐ Pertama datang

☐ Pernah datang/ pasien ulang

### B. Variabel Brand Image

- Petunjuk pengisian kuesioner

Berilah tanda checklist (✓) pada lternatif jawaban sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i

| <i>Physical environment</i> (Lingkungan fisik) |                                                                                              |              |   |    |    |     |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|----|-----|
| No.                                            | Pertanyaan                                                                                   | Kode jawaban |   |    |    |     |
|                                                |                                                                                              | SS           | S | KS | TS | STS |
| 1.                                             | Rumah Sakit berada di lingkungan yang strategis (lokasi mudah dijangkau dengan transportasi) |              |   |    |    |     |
| 2.                                             | Penampilan gedung Rumah Sakit dari luar (ekterior) cukup menarik                             |              |   |    |    |     |
| 3.                                             | Fasilitas parkir yang disediakan Rumah Sakit (luasnya area parkir) sudah memadai             |              |   |    |    |     |
| 4.                                             | Fasilitas pendukung (seperti bank, kantin, musollah, dan toilet) yang                        |              |   |    |    |     |

|                                                    | dimiliki Rumah Sakit sudah memadai                                                                                                                                |              |   |    |    |     |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|----|-----|
| 5.                                                 | Ruang instalansi rawat inap sangat nyaman/ bersih                                                                                                                 |              |   |    |    |     |
| 6                                                  | Tata letak antar ruangan yang ada pada Rumah Sakit sangat teratur                                                                                                 |              |   |    |    |     |
| <i>Contact personnel (karyawan)</i>                |                                                                                                                                                                   |              |   |    |    |     |
| No.                                                | Pertanyaan                                                                                                                                                        | Kode jawaban |   |    |    |     |
|                                                    |                                                                                                                                                                   | SS           | S | KS | TS | STS |
| 7.                                                 | Dokter, perawat, dan tenaga non medis (tenaga administrasi, tenaga apotik, <i>customer service</i> , dan satpam) mengenakan seragam dengan baik, bersih, dan rapi |              |   |    |    |     |
| 8.                                                 | Seluruh karyawan Rumah Sakit selalu melayani pasien dengan ramah (mengutamakan senyum, sapa dan salam)                                                            |              |   |    |    |     |
| 9.                                                 | Dokter dan perawat memberikan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang dilakukan                                                           |              |   |    |    |     |
| 10.                                                | Dokter dan perawat teliti dan tanggap ketika anda mengutarakan keluhan tentang penyakit yang anda derita                                                          |              |   |    |    |     |
| 11.                                                | Seluruh karyawan Rumah Sakit merupakan karyawan yang profesional (mampu melaksanakan tugas dengan baik)                                                           |              |   |    |    |     |
| 12.                                                | Dokter dan perawat memberikan penjelasan tentang penyakit anda serta perkembangannya                                                                              |              |   |    |    |     |
| <i>Service offering (Pelayanan yang diberikan)</i> |                                                                                                                                                                   |              |   |    |    |     |
| No.                                                | Pertanyaan                                                                                                                                                        | Kode jawaban |   |    |    |     |
|                                                    |                                                                                                                                                                   | SS           | S | KS | TS | STS |
| 13.                                                | Prosedur pendaftaran di bagian administrasi mudah dan tidak berbelit-belit                                                                                        |              |   |    |    |     |
| 14.                                                | Saat memerlukan bantuan, petugas di bagian administrasi cepat menanggapi                                                                                          |              |   |    |    |     |
| 15.                                                | Dokter/ perawat selalu ada di tempat setiap anda membutuhkan                                                                                                      |              |   |    |    |     |
| 16.                                                | Anda tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan obat di apotek                                                                                                   |              |   |    |    |     |

|     |                                               |  |  |  |  |  |
|-----|-----------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 17. | Jadwal pemberian makan tepat waktu            |  |  |  |  |  |
| 18. | Jenis menu makanan yang disediakan bervariasi |  |  |  |  |  |

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

#### C. Variabel Pemilihan Layanan Rumah Sakit

| Pemilihan layanan rawat inap |                                                                                                                                                   |              |   |    |    |     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|----|-----|
| No.                          | Pertanyaan                                                                                                                                        | Kode Jawaban |   |    |    |     |
|                              |                                                                                                                                                   | SS           | S | KS | TS | STS |
| 1.                           | Apabila saya membutuhkan pelayanan kesehatan saya akan kembali ke Rumah Sakit ini                                                                 |              |   |    |    |     |
| 2.                           | Saya berusaha mencari informasi dari banyak sumber tentang layanan kesehatan yang ditawarkan oleh Rumah Sakit                                     |              |   |    |    |     |
| 3.                           | Rumah Sakit ini menjadi pilihan pertama dalam pemikiran saya ketika ingin berobat atau dirawat                                                    |              |   |    |    |     |
| 4.                           | Saya memilih menggunakan layanan kesehatan Rumah Sakit ini karena memiliki keunggulan dibandingkan Rumah Sakit lain                               |              |   |    |    |     |
| 5.                           | Saya merasa puas menggunakan layanan kesehatan Rumah Sakit ini                                                                                    |              |   |    |    |     |
| 6.                           | Dengan senang hati, saya akan merekomendasikan Rumah Sakit ini kepada keluarga, teman, relasi dan orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan |              |   |    |    |     |

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| ,464             | ,834                                         | 7          |

Inter-Item Correlation Matrix

|           | A1    | A2    | A3    | A4    | A5    | A6    | identitas |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| A1        | 1,000 | ,714  | ,536  | ,208  | ,198  | ,095  | ,353      |
| A2        | ,714  | 1,000 | ,749  | ,132  | ,451  | ,780  | ,579      |
| A3        | ,536  | ,749  | 1,000 | ,111  | ,408  | ,733  | ,608      |
| A4        | ,208  | ,132  | ,111  | 1,000 | ,198  | ,097  | ,661      |
| A5        | ,198  | ,451  | ,408  | ,198  | 1,000 | ,487  | ,436      |
| A6        | ,095  | ,780  | ,733  | ,097  | ,487  | 1,000 | ,518      |
| identitas | ,353  | ,579  | ,608  | ,661  | ,436  | ,518  | 1,000     |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| ,777             | ,957                                         | 9          |

Inter-Item Correlation Matrix

|            | B1    | B2    | B3    | B4    | B5    | B6    | B7    | B8    | lingkungan |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| B1         | 1,000 | ,134  | ,367  | ,358  | ,665  | ,661  | ,413  | ,564  | ,741       |
| B2         | ,134  | 1,000 | ,538  | ,315  | ,437  | ,354  | ,452  | ,452  | ,611       |
| B3         | ,367  | ,538  | 1,000 | ,479  | ,145  | ,555  | ,428  | ,650  | ,683       |
| B4         | ,358  | ,315  | ,479  | 1,000 | ,462  | ,448  | ,202  | ,202  | ,592       |
| B5         | ,665  | ,437  | ,145  | ,482  | 1,000 | ,476  | ,370  | ,375  | ,706       |
| B6         | ,661  | ,354  | ,555  | ,448  | ,476  | 1,000 | ,600  | ,853  | ,873       |
| B7         | ,413  | ,452  | ,428  | ,202  | ,375  | ,693  | 1,000 | ,630  | ,756       |
| B8         | ,564  | ,452  | ,650  | ,202  | ,375  | ,853  | ,630  | 1,000 | ,844       |
| lingkungan | ,741  | ,611  | ,683  | ,592  | ,706  | ,873  | ,756  | ,844  | 1,000      |

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .810                   | .953                                         | 7          |

| Inter-Item Correlation Matrix |       |       |       |       |       |       |          |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
|                               | C1    | C2    | C3    | C4    | C5    | C6    | karyawan |
| C1                            | 1,000 | ,867  | ,535  | ,621  | ,535  | ,250  | ,697     |
| C2                            | ,667  | 1,000 | ,881  | ,932  | ,802  | ,583  | ,936     |
| C3                            | ,528  | ,861  | 1,000 | ,932  | ,802  | ,583  | ,909     |
| C4                            | ,621  | ,932  | ,932  | 1,000 | ,890  | ,645  | ,965     |
| C5                            | ,535  | ,802  | ,802  | ,890  | 1,000 | ,802  | ,925     |
| C6                            | ,250  | ,583  | ,583  | ,645  | ,802  | 1,000 | ,746     |
| karyawan                      | ,697  | ,936  | ,909  | ,965  | ,925  | ,746  | 1,000    |

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .798                   | .969                                         | 9          |

| Inter-Item Correlation Matrix |       |       |       |       |       |       |       |       |           |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
|                               | D1    | D2    | D3    | D4    | D5    | D6    | D7    | D8    | pelayaran |
| D1                            | 1,000 | ,780  | ,591  | ,745  | ,631  | ,666  | ,666  | ,602  | ,811      |
| D2                            | ,780  | 1,000 | ,750  | ,871  | ,734  | ,807  | ,872  | ,733  | ,905      |
| D3                            | ,591  | ,750  | 1,000 | ,860  | ,725  | ,763  | ,836  | ,709  | ,859      |
| D4                            | ,745  | ,871  | ,860  | 1,000 | ,943  | ,926  | ,772  | ,841  | ,973      |
| D5                            | ,631  | ,734  | ,725  | ,843  | 1,000 | ,780  | ,613  | ,671  | ,847      |
| D6                            | ,666  | ,807  | ,763  | ,926  | ,780  | 1,000 | ,700  | ,772  | ,912      |
| D7                            | ,666  | ,872  | ,836  | ,772  | ,613  | ,700  | 1,000 | ,926  | ,849      |
| D8                            | ,602  | ,733  | ,709  | ,841  | ,671  | ,772  | ,926  | 1,000 | ,886      |
| pelayaran                     | ,811  | ,905  | ,859  | ,973  | ,847  | ,912  | ,849  | ,886  | 1,000     |

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .807                   | .944                                         | 7          |

| Inter-Item Correlation Matrix |       |       |       |       |       |       |           |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
|                               | E1    | E2    | E3    | E4    | E5    | E6    | keputusan |
| E1                            | 1,000 | ,535  | ,535  | ,627  | ,736  | ,722  | ,825      |
| E2                            | ,535  | 1,000 | ,841  | ,700  | ,612  | ,535  | ,828      |
| E3                            | ,535  | ,841  | 1,000 | ,554  | ,612  | ,535  | ,799      |
| E4                            | ,627  | ,700  | ,554  | 1,000 | ,741  | ,627  | ,843      |
| E5                            | ,736  | ,612  | ,612  | ,741  | 1,000 | ,873  | ,909      |
| E6                            | ,722  | ,535  | ,535  | ,627  | ,873  | 1,000 | ,853      |
| keputusan                     | ,825  | ,828  | ,799  | ,843  | ,909  | ,853  | 1,000     |

(Maqrifah, 2017)



## LEMBAR KELAIKAN ETIK (*ETHICAL CLEARANCE*)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE</b><br><b>KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN</b> |
| <b><i>Dr. Moewardi General Hospital</i></b><br><b>RSUD Dr. Moewardi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                    |
| <hr/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                    |
| <b><i>ETHICAL CLEARANCE</i></b><br><b>KELAIKAN ETIK</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                    |
| <b>Nomor : 1.577 / VIII / HREC / 2025</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                    |
| <br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                    |
| <u>The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi</u><br>Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                    |
| <u>after reviewing the proposal design, herewith to certify</u><br>setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan                                                                                                                                                                                                  |                                                                                    |
| <u>That the research proposal with topic :</u><br>Bahwa usulan penelitian dengan judul                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                    |
| <br><b>Hubungan Brand Image Dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten</b>                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                    |
| <u>Principal investigator</u><br>Peneliti Utama                                                                                                                                                                                                                                                                                                | : Yuri Hayu Kinanti<br>S1A2022.023                                                 |
| <u>Location of research</u><br>Lokasi Tempat Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                        | : Rumah Sakit Cakra Husada Klaten                                                  |
| <u>Is ethically approved</u><br>Dinyatakan layak etik                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                    |
| <br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                    |
| <div style="text-align: right;"><br/>Issued on : 28 Agustus 2025<br/>Chairman<br/>Ketua<br/><br/><b>Dr. Wahyu Lest. Alimoka, Sp.F</b><br/>19770224 201001 1 005</div> |                                                                                    |

## **DOKUMENTASI PENGAMBILAN DATA PENELITIAN**



**TABULASI DATA**

## 1. Tabulasi karakteristik responden

| No | Inisial | Jenis Kelamin | Usia | Kelas rawat  | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan                   | Kunjungan ke Rumah Sakit    |
|----|---------|---------------|------|--------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1  | E       | Perempuan     | 20   | Kelas 1      | Perguruan Tinggi    | Pelajar/Mahasiswa           | Pernah datang/ pasien ulang |
| 2  | S       | Perempuan     | 54   | Kelas 2      | SD                  | Dan lain-lain               | Pernah datang/ pasien ulang |
| 3  | A       | Perempuan     | 27   | Kelas 3      | SMA/SMK             | Dan lain-lain               | Pertama datang              |
| 4  | A       | Perempuan     | 35   | Kelas 1      | Perguruan Tinggi    | Pegawai Negeri/ TNI - POLRI | Pernah datang/ pasien ulang |
| 5  | K       | Perempuan     | 21   | Kelas 1      | SMP                 | Dan lain-lain               | Pernah datang/ pasien ulang |
| 6  | E       | Perempuan     | 15   | Kelas 3      | SMA/SMK             | Pelajar/Mahasiswa           | Pernah datang/ pasien ulang |
| 7  | S       | Perempuan     | 45   | Kelas 3      | SD                  | Dan lain-lain               | Pertama datang              |
| 8  | W       | Perempuan     | 41   | Kelas 3      | SMA/SMK             | Buruh                       | Pertama datang              |
| 9  | I       | Perempuan     | 34   | Kelas 3      | Perguruan Tinggi    | Buruh                       | Pertama datang              |
| 10 | D       | Perempuan     | 31   | Kelas 3      | SMA/SMK             | Dan lain-lain               | Pernah datang/ pasien ulang |
| 11 | F       | Perempuan     | 42   | Kelas 3      | SMA/SMK             | Dan lain-lain               | Pertama datang              |
| 12 | R       | Perempuan     | 29   | Kelas 3      | SMA/SMK             | Buruh                       | Pertama datang              |
| 13 | C       | Perempuan     | 19   | Kelas 3      | Perguruan Tinggi    | Pelajar/Mahasiswa           | Pertama datang              |
| 14 | F       | Perempuan     | 42   | Kelas 3      | SMA/SMK             | Dan lain-lain               | Pertama datang              |
| 15 | S       | Perempuan     | 62   | VIP          | Perguruan Tinggi    | Pegawai Negeri/ TNI - POLRI | Pernah datang/ pasien ulang |
| 16 | A       | Perempuan     | 25   | Kelas 1      | SMA/SMK             | Pegawai Swasta              | Pertama datang              |
| 17 | P       | Laki-laki     | 44   | Kelas 3      | SMA/SMK             | Wiraswasta                  | Pertama datang              |
| 18 | Y       | Laki-laki     | 59   | Kelas 2      | SMA/SMK             | Wiraswasta                  | Pertama datang              |
| 19 | C       | Perempuan     | 45   | Kelas 3      | Perguruan Tinggi    | Dan lain-lain               | Pertama datang              |
| 20 | A       | Perempuan     | 23   | VIP          | SMA/SMK             | Pegawai Negeri/ TNI - POLRI | Pertama datang              |
| 21 | L       | Laki-laki     | 25   | VIP          | SMA/SMK             | Pegawai Swasta              | Pertama datang              |
| 22 | D       | Laki-laki     | 47   | Kelas 1      | Perguruan Tinggi    | Pegawai Negeri/ TNI - POLRI | Pernah datang/ pasien ulang |
| 23 | M       | Perempuan     | 66   | VIP, Kelas 1 | SMP                 | Dan lain-lain               | Pernah datang/ pasien ulang |
| 24 | S       | Laki-laki     | 65   | Kelas 1      | SMP                 | Buruh                       | Pernah datang/ pasien ulang |
| 25 | A       | Laki-laki     | 23   | VIP          | SMA/SMK             | Pelajar/Mahasiswa           | Pertama datang              |

| No | Inisial | Jenis Kelamin | Usia | Kelas rawat | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan                     | Kunjungan ke Rumah Sakit                    |
|----|---------|---------------|------|-------------|---------------------|-------------------------------|---------------------------------------------|
| 26 | N       | Perempuan     | 31   | VIP         | SMA/SMK             | Buruh                         | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 27 | S       | Perempuan     | 56   | Kelas 3     | SD, SMP             | Dan lain-lain                 | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 28 | A       | Perempuan     | 30   | VIP         | Perguruan Tinggi    | Wiraswasta                    | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 29 | I       | Laki-laki     | 50   | Kelas 3     | Perguruan Tinggi    | Buruh                         | Pertama datang                              |
| 30 | I       | Laki-laki     | 45   | VIP         | Perguruan Tinggi    | Wiraswasta                    | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 31 | G       | Laki-laki     | 23   | Kelas 1     | SMA/SMK             | Pegawai Swasta                | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 32 | C       | Perempuan     | 20   | VVIP        | Perguruan Tinggi    | Pegawai Swasta                | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 33 | Y       | Laki-laki     | 24   | Kelas 3     | SMA/SMK             | Pegawai Swasta, Dan lain-lain | Pertama datang                              |
| 34 | S       | Laki-laki     | 43   | Deluxe      | SMP                 | Buruh                         | Pertama datang                              |
| 35 | P       | Laki-laki     | 52   | Kelas 2     | SMA/SMK             | Pegawai Negeri/ TNI - POLRI   | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 36 | D       | Laki-laki     | 49   | VIP         | Perguruan Tinggi    | Wiraswasta                    | Pertama datang                              |
| 37 | F       | Laki-laki     | 55   | VIP         | Perguruan Tinggi    | Pegawai Negeri/ TNI - POLRI   | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 38 | S       | Laki-laki     | 62   | Kelas 3     | SMA/SMK             | Buruh                         | Pertama datang                              |
| 39 | B       | Laki-laki     | 25   | Kelas 2     | SMA/SMK             | Dan lain-lain                 | Pertama datang                              |
| 40 | B       | Perempuan     | 35   | Kelas 1     | Perguruan Tinggi    | Pegawai Swasta                | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 41 | K       | Laki-laki     | 39   | Kelas 2     | SMA/SMK             | Pegawai Swasta                | Pertama datang, Pernah datang/ pasien ulang |
| 42 | M       | Laki-laki     | 56   | Kelas 1     | Perguruan Tinggi    | Pegawai Negeri/ TNI - POLRI   | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 43 | A       | Perempuan     | 32   | Kelas 3     | Perguruan Tinggi    | Wiraswasta                    | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 44 | A       | Laki-laki     | 30   | VIP         | Perguruan Tinggi    | Pegawai Negeri/ TNI - POLRI   | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 45 | I       | Perempuan     | 25   | VVIP        | Perguruan Tinggi    | Dan lain-lain                 | Pertama datang                              |
| 46 | A       | Perempuan     | 22   | Kelas 1     | SMA/SMK             | Pelajar/Mahasiswa             | Pertama datang                              |
| 47 | A       | Perempuan     | 25   | Kelas 3     | SMA/SMK             | Pegawai Swasta                | Pertama datang                              |
| 48 | N       | Perempuan     | 29   | Kelas 1     | Perguruan Tinggi    | Pegawai Negeri/ TNI - POLRI   | Pertama datang                              |
| 49 | C       | Perempuan     | 25   | Kelas 1     | Perguruan Tinggi    | Pegawai Swasta                | Pertama datang                              |
| 50 | E       | Perempuan     | 23   | Kelas 2     | SMA/SMK             | Pelajar/Mahasiswa             | Pertama datang                              |
| 51 | I       | Perempuan     | 30   | Kelas 2     | SMA/SMK             | Dan lain-lain                 | Pernah datang/ pasien ulang                 |
| 52 | Y       | Perempuan     | 22   | Kelas 3     | Perguruan Tinggi    | Pelajar/Mahasiswa             | Pertama datang                              |

| No | Inisial | Jenis Kelamin | Usia | Kelas rawat | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan         | Kunjungan ke Rumah Sakit    |
|----|---------|---------------|------|-------------|---------------------|-------------------|-----------------------------|
| 53 | E       | Perempuan     | 21   | VIP         | Perguruan Tinggi    | Pelajar/Mahasiswa | Pernah datang/ pasien ulang |
| 54 | Y       | Laki-laki     | 23   | Kelas 3     | SMA/SMK             | Dan lain-lain     | Pertama datang              |
| 55 | A       | Perempuan     | 22   | VVIP        | SMA/SMK             | Pelajar/Mahasiswa | Pernah datang/ pasien ulang |
| 56 | A       | Laki-laki     | 24   | Kelas 1     | SMA/SMK             | Dan lain-lain     | Pernah datang/ pasien ulang |
| 57 | M       | Perempuan     | 24   | Kelas 1     | SMA/SMK             | Pelajar/Mahasiswa | Pertama datang              |
| 58 | V       | Perempuan     | 22   | Kelas 3     | Perguruan Tinggi    | Pelajar/Mahasiswa | Pertama datang              |
| 59 | A       | Laki-laki     | 20   | Kelas 1     | SMA/SMK             | Pelajar/Mahasiswa | Pernah datang/ pasien ulang |
| 60 | D       | Perempuan     | 22   | Kelas 1     | SMA/SMK             | Pelajar/Mahasiswa | Pertama datang              |
| 61 | B       | Laki-laki     | 23   | VIP         | Perguruan Tinggi    | Pelajar/Mahasiswa | Pernah datang/ pasien ulang |
| 62 | R       | Laki-laki     | 24   | VIP         | SMA/SMK             | Wiraswasta        | Pertama datang              |
| 63 | Y       | Laki-laki     | 23   | VVIP        | Perguruan Tinggi    | Pelajar/Mahasiswa | Pertama datang              |
| 64 | A       | Perempuan     | 23   | VIP         | SMA/SMK             | Pelajar/Mahasiswa | Pertama datang              |
| 65 | C       | Laki-laki     | 23   | VIP         | Perguruan Tinggi    | Pelajar/Mahasiswa | Pernah datang/ pasien ulang |
| 66 | D       | Perempuan     | 25   | VIP         | Perguruan Tinggi    | Wiraswasta        | Pernah datang/ pasien ulang |
| 67 | A       | Perempuan     | 21   | Kelas 3     | Perguruan Tinggi    | Dan lain-lain     | Pertama datang              |
| 68 | C       | Laki-laki     | 37   | Kelas 3     | SMP                 | Buruh             | Pertama datang              |
| 69 | M       | Perempuan     | 22   | Kelas 3     | Perguruan Tinggi    | Pelajar/Mahasiswa | Pertama datang              |
| 70 | A       | Perempuan     | 49   | Kelas 1     | SMA/SMK             | Pegawai Swasta    | Pernah datang/ pasien ulang |
| 71 | A       | Laki-laki     | 80   | VIP         | SMA/SMK             | Dan lain-lain     | Pernah datang/ pasien ulang |

## 2. Tabulasi data *brand image*

| No | PHYSICAL ENVIRONMENT |    |    |    |    |    | CONTACT PERSONNEL |    |    |     |     |     | SERVICE OFFERING |     |     |     |     |     |
|----|----------------------|----|----|----|----|----|-------------------|----|----|-----|-----|-----|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
|    | P1                   | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7                | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13              | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
| 1  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3                 | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 2                | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   |
| 2  | 5                    | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 3  | 1                    | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1                 | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1                | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   |
| 4  | 5                    | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 5  | 4                    | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 6  | 5                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 7  | 5                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 8  | 5                    | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4                | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 9  | 4                    | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3                 | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3                | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 10 | 4                    | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3                | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 11 | 5                    | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 12 | 3                    | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                 | 2  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2                | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 13 | 5                    | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4                 | 3  | 3  | 4   | 4   | 5   | 5                | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 14 | 5                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 15 | 5                    | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 16 | 5                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 17 | 5                    | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   |
| 18 | 5                    | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 4   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 19 | 4                    | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 20 | 5                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 21 | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 22 | 5                    | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4                 | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 23 | 4                    | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3                | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   |
| 24 | 4                    | 4  | 1  | 2  | 4  | 3  | 3                 | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 4                | 4   | 4   | 1   | 3   | 3   |
| 25 | 5                    | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5                 | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4                | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 26 | 5                    | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4                | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   |

| No | PHYSICAL ENVIRONMENT |    |    |    |    |    | CONTACT PERSONNEL |    |    |     |     |     | SERVICE OFFERING |     |     |     |     |     |
|----|----------------------|----|----|----|----|----|-------------------|----|----|-----|-----|-----|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
|    | P1                   | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7                | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13              | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
| 27 | 5                    | 5  | 2  | 4  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 28 | 3                    | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 29 | 4                    | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 30 | 2                    | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2                 | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3                | 3   | 5   | 4   | 3   | 2   |
| 31 | 5                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 32 | 5                    | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4                 | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 33 | 5                    | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4                 | 4  | 5  | 4   | 4   | 5   | 4                | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   |
| 34 | 2                    | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2                 | 4  | 3  | 2   | 3   | 4   | 2                | 2   | 2   | 4   | 5   | 3   |
| 35 | 4                    | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4                 | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3                | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   |
| 36 | 5                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 37 | 4                    | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4                 | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5                | 4   | 3   | 5   | 5   | 3   |
| 38 | 5                    | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4                | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |
| 39 | 5                    | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 40 | 5                    | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   |
| 41 | 5                    | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4                 | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3                | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   |
| 42 | 5                    | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4                | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 43 | 4                    | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 5  | 4   | 5   | 5   | 4                | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   |
| 44 | 4                    | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   |
| 45 | 3                    | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 46 | 5                    | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 4                | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 47 | 4                    | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 48 | 5                    | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 49 | 4                    | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 50 | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 51 | 4                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1                 | 3  | 2  | 3   | 3   | 4   | 3                | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   |
| 52 | 3                    | 5  | 3  | 2  | 5  | 5  | 1                 | 2  | 3  | 3   | 2   | 1   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 53 | 5                    | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5                 | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |

| No | PHYSICAL ENVIRONMENT |    |    |    |    |    | CONTACT PERSONNEL |    |    |     |     |     | SERVICE OFFERING |     |     |     |     |     |
|----|----------------------|----|----|----|----|----|-------------------|----|----|-----|-----|-----|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
|    | P1                   | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7                | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13              | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
| 54 | 5                    | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 55 | 5                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 56 | 3                    | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2                 | 3  | 3  | 4   | 4   | 5   | 4                | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   |
| 57 | 4                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 3                | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   |
| 58 | 5                    | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5                | 4   | 5   | 2   | 5   | 5   |
| 59 | 5                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 60 | 4                    | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 4                | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 61 | 5                    | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4                 | 4  | 5  | 3   | 4   | 5   | 4                | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 62 | 4                    | 2  | 1  | 3  | 3  | 4  | 1                 | 4  | 2  | 1   | 3   | 5   | 5                | 2   | 5   | 5   | 4   | 4   |
| 63 | 3                    | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 64 | 5                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 4   | 4   | 3                | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 65 | 5                    | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5                 | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   |
| 66 | 5                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 4  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5                | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 67 | 5                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 68 | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 69 | 5                    | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5                 | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 5                | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 70 | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 71 | 5                    | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |



### 3. Tabulasi data *work-life balance*

| No | PEMILIHAN LAYANAN RAWAT INAP |    |    |    |    |    |
|----|------------------------------|----|----|----|----|----|
|    | P1                           | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 |
| 1  | 5                            | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 2  | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 3  | 1                            | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  |
| 4  | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 5  | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 6  | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 7  | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 8  | 3                            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 9  | 3                            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 10 | 3                            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 11 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 12 | 3                            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 13 | 5                            | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 14 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 15 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 16 | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 17 | 5                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 18 | 4                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 19 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 20 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 21 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 22 | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 23 | 3                            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 24 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 25 | 5                            | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 26 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  |

| No | PEMILIHAN LAYANAN RAWAT INAP |    |    |    |    |    |
|----|------------------------------|----|----|----|----|----|
|    | P1                           | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 |
| 27 | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 28 | 4                            | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 29 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 30 | 5                            | 2  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 31 | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 32 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 33 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 34 | 1                            | 1  | 3  | 2  | 4  | 3  |
| 35 | 3                            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 36 | 5                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 37 | 3                            | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 38 | 3                            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 39 | 5                            | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 40 | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 41 | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 42 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 43 | 4                            | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 44 | 3                            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 45 | 4                            | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  |
| 46 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 47 | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 48 | 4                            | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 49 | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 50 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 51 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 52 | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 53 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

| No | PEMILIHAN LAYANAN RAWAT INAP |    |    |    |    |    |
|----|------------------------------|----|----|----|----|----|
|    | P1                           | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 |
| 54 | 5                            | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 55 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 56 | 4                            | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  |
| 57 | 3                            | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 58 | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 59 | 5                            | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 60 | 5                            | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 61 | 4                            | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  |
| 62 | 4                            | 5  | 5  | 3  | 5  | 2  |
| 63 | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 64 | 5                            | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 65 | 5                            | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  |
| 66 | 5                            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 67 | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 68 | 5                            | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 69 | 3                            | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  |
| 70 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 71 | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

## HASIL UJI STATISTIK

### 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden

#### Jenis Kelamin

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Laki-Laki | 28        | 39.4    | 39.4          | 39.4               |
| Perempuan       | 43        | 60.6    | 60.6          | 100.0              |
| Total           | 71        | 100.0   | 100.0         |                    |

#### Usia

|                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ≥ 30 tahun | 34        | 47.9    | 47.9          | 47.9               |
| < 30 tahun       | 37        | 52.1    | 52.1          | 100.0              |
| Total            | 71        | 100.0   | 100.0         |                    |

#### Kelas Rawat

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Kelas 1 | 17        | 23.9    | 23.9          | 23.9               |
| Kelas 2       | 7         | 9.9     | 9.9           | 33.8               |
| Kelas 3       | 24        | 33.8    | 33.8          | 67.6               |
| VIP           | 23        | 32.4    | 32.4          | 100.0              |
| Total         | 71        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Pendidikan Terakhir**

|                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid SD         | 2         | 2.8     | 2.8           | 2.8                |
| SMP              | 6         | 8.5     | 8.5           | 11.3               |
| SMA/SMK          | 33        | 46.5    | 46.5          | 57.7               |
| Perguruan Tinggi | 30        | 42.3    | 42.3          | 100.0              |
| Total            | 71        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Pekerjaan**

|                                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Pelajar/<br>Mahasiswa    | 18        | 25.4    | 25.4          | 25.4               |
| Pegawai Negeri/<br>TNI - POLRI | 9         | 12.7    | 12.7          | 38.0               |
| Pegawai Swasta                 | 10        | 14.1    | 14.1          | 52.1               |
| Buruh                          | 9         | 12.7    | 12.7          | 64.8               |
| Wiraswasta                     | 8         | 11.3    | 11.3          | 76.1               |
| Lain-Lain                      | 17        | 23.9    | 23.9          | 100.0              |
| Total                          | 71        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Jenis Kunjungan**

|                                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Pertama Datang           | 38        | 53.5    | 53.5          | 53.5               |
| Pernah Datang/<br>Pasien Ulang | 33        | 46.5    | 46.5          | 100.0              |
| Total                          | 71        | 100.0   | 100.0         |                    |

## 2. Distribusi frekuensi variabel

### Pemilihan Layanan Rawat Inap

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Memilih       | 39        | 54.9    | 54.9          | 54.9               |
|       | Tidak Memilih | 32        | 45.1    | 45.1          | 100.0              |
|       | Total         | 71        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Physical Environment

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Baik        | 40        | 56.3    | 56.3          | 56.3               |
|       | Kurang Baik | 31        | 43.7    | 43.7          | 100.0              |
|       | Total       | 71        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Contact Personnel

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Baik        | 33        | 46.5    | 46.5          | 46.5               |
|       | Kurang Baik | 38        | 53.5    | 53.5          | 100.0              |
|       | Total       | 71        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Service Offering

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Baik        | 50        | 70.4    | 70.4          | 70.4               |
|       | Kurang Baik | 21        | 29.6    | 29.6          | 100.0              |
|       | Total       | 71        | 100.0   | 100.0         |                    |

3. Analisa bivariat *Physical Environment* dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap

**Crosstab**

|                      |                               |                               | Pemilihan Layanan Rawat Inap |               | Total  |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------|--------|
|                      |                               |                               | Memilih                      | Tidak Memilih |        |
| Physical Environment | Baik                          | Count                         | 30                           | 10            | 40     |
|                      |                               | Expected Count                | 22.0                         | 18.0          | 40.0   |
|                      |                               | % within Physical Environment | 75.0%                        | 25.0%         | 100.0% |
|                      | Kurang Baik                   | Count                         | 9                            | 22            | 31     |
|                      |                               | Expected Count                | 17.0                         | 14.0          | 31.0   |
|                      |                               | % within Physical Environment | 29.0%                        | 71.0%         | 100.0% |
| Total                | Count                         | 39                            | 32                           | 71            |        |
|                      | Expected Count                | 39.0                          | 32.0                         | 71.0          |        |
|                      | % within Physical Environment | 54.9%                         | 45.1%                        | 100.0%        |        |
|                      |                               |                               |                              |               |        |

### Risk Estimate

|                                                          | Value | 95% Confidence Interval |        |
|----------------------------------------------------------|-------|-------------------------|--------|
|                                                          |       | Lower                   | Upper  |
| Odds Ratio for Physical Environment (Baik / Kurang Baik) | 7.333 | 2.553                   | 21.067 |
| For cohort Pemilihan Layanan Rawat Inap = Memilih        | 2.583 | 1.448                   | 4.608  |
| For cohort Pemilihan Layanan Rawat Inap = Tidak Memilih  | .352  | .197                    | .630   |
| N of Valid Cases                                         | 71    |                         |        |

### Chi-Square Tests

|                                    | Value               | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|---------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 18.006 <sup>a</sup> | 1  | .000                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 16.034              | 1  | .000                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio                   | 19.045              | 1  | .000                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test                |                     |    |                       | .000                 | .000                 |
| Linear-by-Linear Association       | 17.753              | 1  | .000                  |                      |                      |
| N of Valid Cases                   | 71                  |    |                       |                      |                      |

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14,87.

b. Computed only for a 2x2 table



4. Analisa bivariat *Contact Personnel* dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap

**Crosstab**

|                  |                           |                           | Pemilihan Layanan Rawat Inap |               | Total  |
|------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------|--------|
|                  |                           |                           | Memilih                      | Tidak Memilih |        |
| Contact Personel | Baik                      | Count                     | 27                           | 6             | 33     |
|                  |                           | Expected Count            | 18.1                         | 14.9          | 33.0   |
|                  |                           | % within Contact Personel | 81.8%                        | 18.2%         | 100.0% |
|                  | Kurang Baik               | Count                     | 12                           | 26            | 38     |
|                  |                           | Expected Count            | 20.9                         | 17.1          | 38.0   |
|                  |                           | % within Contact Personel | 31.6%                        | 68.4%         | 100.0% |
| Total            | Count                     | 39                        | 32                           | 71            |        |
|                  | Expected Count            | 39.0                      | 32.0                         | 71.0          |        |
|                  | % within Contact Personel | 54.9%                     | 45.1%                        | 100.0%        |        |

**Risk Estimate**

|                                                         | Value | 95% Confidence Interval |        |
|---------------------------------------------------------|-------|-------------------------|--------|
|                                                         |       | Lower                   | Upper  |
| Odds Ratio for Contact Personnel (Baik / Kurang Baik)   | 9.750 | 3.187                   | 29.829 |
| For cohort Pemilihan Layanan Rawat Inap = Memilih       | 2.591 | 1.580                   | 4.250  |
| For cohort Pemilihan Layanan Rawat Inap = Tidak Memilih | .266  | .125                    | .566   |
| N of Valid Cases                                        | 71    |                         |        |

### Chi-Square Tests

|                                    | Value               | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(1-sided) |
|------------------------------------|---------------------|----|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 14.906 <sup>a</sup> | 1  | .000                     |                         |                         |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 13.107              | 1  | .000                     |                         |                         |
| Likelihood Ratio                   | 15.398              | 1  | .000                     |                         |                         |
| Fisher's Exact Test                |                     |    |                          | .000                    | .000                    |
| Linear-by-Linear<br>Association    | 14.696              | 1  | .000                     |                         |                         |
| N of Valid Cases                   | 71                  |    |                          |                         |                         |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,97.

b. Computed only for a 2x2 table

5. Analisa bivariat *Service Offering* dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap

**Crosstab**

|                  |                           |                           | Pemilihan Layanan Rawat Inap |               | Total  |
|------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------|--------|
|                  |                           |                           | Memilih                      | Tidak Memilih |        |
| Service Offering | Baik                      | Count                     | 32                           | 18            | 50     |
|                  |                           | Expected Count            | 27.5                         | 22.5          | 50.0   |
|                  |                           | % within Service Offering | 64.0%                        | 36.0%         | 100.0% |
|                  | Kurang Baik               | Count                     | 7                            | 14            | 21     |
|                  |                           | Expected Count            | 11.5                         | 9.5           | 21.0   |
|                  |                           | % within Service Offering | 33.3%                        | 66.7%         | 100.0% |
| Total            | Count                     | 39                        | 32                           | 71            |        |
|                  | Expected Count            | 39.0                      | 32.0                         | 71.0          |        |
|                  | % within Service Offering | 54.9%                     | 45.1%                        | 100.0%        |        |

**Risk Estimate**

|                                                         | Value | 95% Confidence Interval |        |
|---------------------------------------------------------|-------|-------------------------|--------|
|                                                         |       | Lower                   | Upper  |
| Odds Ratio for Service Offering (Baik / Kurang Baik)    | 3.556 | 1.213                   | 10.423 |
| For cohort Pemilihan Layanan Rawat Inap = Memilih       | 1.920 | 1.013                   | 3.640  |
| For cohort Pemilihan Layanan Rawat Inap = Tidak Memilih | .540  | .335                    | .871   |
| N of Valid Cases                                        | 71    |                         |        |

### Chi-Square Tests

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 5.618 <sup>a</sup> | 1  | .018                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 4.447              | 1  | .035                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio                   | 5.660              | 1  | .017                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       | .021                 | .017                 |
| Linear-by-Linear Association       | 5.539              | 1  | .019                  |                      |                      |
| N of Valid Cases                   | 71                 |    |                       |                      |                      |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,46.

b. Computed only for a 2x2 table

### 6. Analisa multivariat

#### Variables in the Equation

|                                          | B      | S.E.  | Wald   | df | Sig. | Exp(B) | 95% C.I. for EXP(B) |        |
|------------------------------------------|--------|-------|--------|----|------|--------|---------------------|--------|
|                                          |        |       |        |    |      |        | Lower               | Upper  |
| Step 1 <sup>a</sup> Physical_Environment | 1.152  | .645  | 3.192  | 1  | .074 | 3.163  | .894                | 11.190 |
| Contact_Personnel                        | 1.671  | .683  | 5.982  | 1  | .014 | 5.317  | 1.394               | 20.287 |
| Service_Offering                         | .038   | .680  | .003   | 1  | .956 | 1.038  | .274                | 3.939  |
| Constant                                 | -4.551 | 1.151 | 15.635 | 1  | .000 | .011   |                     |        |
| Step 2 <sup>a</sup> Physical_Environment | 1.159  | .631  | 3.378  | 1  | .066 | 3.187  | .926                | 10.970 |
| Contact_Personnel                        | 1.683  | .648  | 6.748  | 1  | .009 | 5.382  | 1.512               | 19.161 |
| Constant                                 | -4.532 | 1.094 | 17.153 | 1  | .000 | .011   |                     |        |

a. Variable(s) entered on step 1: Physical\_Environment, Contact\_Personnel, Service\_Offering.

### Omnibus Tests of Model Coefficients

|                     |       | Chi-square | df | Sig. |
|---------------------|-------|------------|----|------|
| Step 1              | Step  | 22.360     | 3  | .000 |
|                     | Block | 22.360     | 3  | .000 |
|                     | Model | 22.360     | 3  | .000 |
| Step 2 <sup>a</sup> | Step  | -.003      | 1  | .956 |
|                     | Block | 22.357     | 2  | .000 |
|                     | Model | 22.357     | 2  | .000 |

a. A negative Chi-squares value indicates that the Chi-squares value has decreased from the previous step.

### Model Summary

| Step | -2 Log likelihood   | Cox & Snell R Square | Nagelkerke R Square |
|------|---------------------|----------------------|---------------------|
| 1    | 75.375 <sup>a</sup> | .270                 | .361                |
| 2    | 75.378 <sup>a</sup> | .270                 | .361                |

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

### Hosmer and Lemeshow Test

| Step | Chi-square | df | Sig. |
|------|------------|----|------|
| 1    | .390       | 4  | .983 |
| 2    | .511       | 2  | .775 |

## JADWAL PENELITIAN

| No | Kegiatan                            | 2025 |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 2026 |     |     |     |     |     |     |
|----|-------------------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|    |                                     | Mar  | Apr | Mei | Jun | Jul | Ags | Sep | Okt | Nov | Des | Jan  | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul |
| 1. | Pengajuan Judul Proposal Skripsi    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |     |
| 2. | Penyusunan Proposal Skripsi         |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |     |
| 3. | Seminar Proposal Skripsi            |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |     |
| 4. | Pengurusan <i>Ethical Clearance</i> |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |     |
| 5. | Pengambilan Data Penelitian         |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |     |
| 6. | Pengolahan Data Penelitian          |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |     |
| 7. | Sidang Seminar Hasil                |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |     |

## LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI

### LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Nama Mahasiswa : Yuni Hayu Kinanti  
 NIM : S1A2022.023  
 Judul Penelitian : Hubungan *Brand Image* Dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten  
 Pembimbing : Ratna Indriati, A., M.Kes.

| No | Tanggal       | Topik Konsultasi                                                           | Paraf                                                                                 |
|----|---------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 14- 4 - 2025  | Revisi bab I                                                               |   |
| 2. | 5 - 5 - 2025  | Revisi isi latar belakang & penulisan                                      |  |
| 3. | 9 - 5 - 2025  | Revisi latar belakang                                                      |  |
| 4. | 16 - 5 - 2025 | Revisi latar belakang                                                      |  |
| 5. | 19 - 5 - 2025 | Bab I Acc                                                                  |  |
| 6. | 2 - 6 - 2025  | Revisi bab II                                                              |  |
| 7. | 10 - 6 - 2025 | Revisi bab III & kuesioner                                                 |  |
| 8. | 21 - 6 - 2025 | Revisi tujuan khusus, Hipotesa, penghitungan sampel & definisi operasional |  |
| 9. | 24 - 6 - 2025 | Acc                                                                        |  |

**LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA**  
**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Nama Mahasiswa : Yuni Hayu Kinanti  
 NIM : S1A2022.023  
 Judul Penelitian : Hubungan *Brand Image* Dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten  
 Pembimbing : Ratna Indriati, A., M.Kes.

| No | Tanggal        | Topik Konsultasi                                                                                                                  | Paraf                                                                                 |
|----|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 2 Agustus 2025 | Perbaikan pasku ujian<br>→ direvisi / pengetikan                                                                                  |    |
| 2. | 4 Agustus 2025 | - Penambahan variabel pendidikan<br>- Revisi jumlah sampel                                                                        |    |
| 3. | 6 Agustus 2025 | - Revisi pengetikan                                                                                                               |  |
| 4. | 6 Agustus 2025 | - Revisi tujuan umum<br>- Revisi kerangka konsep<br>- Revisi Hipotesa<br>- Revisi kerangka kerja<br>- Revisi Definisi Operasional |  |
| 5. | 7 Agustus 2025 | - Revisi abstrak<br>- Revisi latar belakang<br>- Revisi pengetikan                                                                |  |
| 6  | 8 Agustus 2025 | Acc revisi                                                                                                                        |  |
| 7  | 9 Agustus 2025 | Acc                                                                                                                               |  |



**LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA**  
**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

---

Nama Mahasiswa : Yuni Hayu Kinanti  
 NIM : S1A2022.023  
 Judul Penelitian : Hubungan *Brand Image* Dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten  
 Pembimbing : Ratna Indriati, A., M.Kes.

| No | Tanggal        | Topik Konsultasi                                                   | Paraf |
|----|----------------|--------------------------------------------------------------------|-------|
| 8  | 7 Agustus 2025 | - Revisi abstrak<br>- Revisi latar belakang<br>- Revisi Pengetikan | zh.   |
| 9  | 8 Agustus 2025 | Sudah dipertahankan                                                | zh.   |

## LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA  
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Nama Mahasiswa : Yuni Hayu Kinanti  
 NIM : S1A2022.023  
 Judul Penelitian : Hubungan *Brand Image* Dengan Pemilihan  
 Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Cakra  
 Husada Klaten  
 Pembimbing : Ratna Indriati, M.Kes

| No | Tanggal   | Topik Konsultasi                                 | Paraf                                                                                 |
|----|-----------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 9-7-2026  | Paska ujian<br>Revisi sesuai masukan<br>dari Ace |   |
| 2. | 10-7-2026 | Acc                                              |  |
| 3. | 10-7-2026 | Acc                                              |  |