

## Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Rumah Sakit 'Aisyiyah Bojonegoro

Hartatik<sup>1</sup>, Iin<sup>1</sup>, Anindhita<sup>1</sup>

<sup>1\*</sup> Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Stikes Muhammadiyah Bojonegoro

### ABSTRACT

**Backgrounds** : One of the hospital's efforts to maintain patient visit numbers, improve financial performance and maintain hospital survival requires patient loyalty. Patient loyalty can be a problem for hospitals or other health services because the current development of hospitals is getting tighter. The success of the hospital in competing has one strategy, namely by maximizing brand image, because it can be a factor influencing the patient's decision to choose a hospital.

This study aims to analyze the effect of brand image on outpatient general patient loyalty at the Padangan Regional General Hospital, Bojonegoro Regency.

**The design** of this study uses a cross sectional approach. The sampling technique used is purposive sampling. The sample in this study were general outpatient patients with a total of 98 respondents. Data were processed using ordinal logistic regression analysis.

**The results** showed that the brand image owned by the Padangan Regional General Hospital was in the very good category of 57.1% and had a high level of loyalty of 70.4%. Also, there is an influence of brand image on the loyalty of general outpatient patients at the Padangan Regional General Hospital by 26.9%. Meanwhile, 73.1% is influenced by other factors that are not included in the testing of this study.

This study recommends that hospitals increase the number of specialist doctors and carry out marketing efforts through promotions and approaches to the public.

**Keywords**: Brand Image, Patient loyalty, Padangan Hospital

### ABSTRAK

Salah satu upaya rumah sakit untuk mempertahankan angka kunjungan pasien, meningkatkan kinerja keuangan serta mempertahankan kelangsungan hidup rumah sakit maka dibutuhkan adanya loyalitas pasien. Loyalitas pasien dapat menjadi masalah bagi rumah sakit atau pelayanan kesehatan lainnya karena perkembangan rumah sakit saat ini semakin ketat. Keberhasilan rumah sakit dalam bersaing memiliki salah satu strategi yaitu dengan memaksimalkan *brand image*, karena dapat menjadi faktor mempengaruhi keputusan pasien untuk memilih rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *brand image* terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Kabupaten Bojonegoro.

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien umum rawat jalan dengan jumlah 98 responden. Data diolah menggunakan analisis regresi logistik ordinal.

Hasil penelitian menunjukkan *brand image* yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Padangan berada dalam kategori sangat baik sebesar 57,1% dan memiliki tingkat loyalitas tinggi sebesar 70,4%. Serta terdapat pengaruh *brand image* terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan sebesar 26,9%. Sedangkan 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam pengujian penelitian ini.

Penelitian ini merekomendasikan rumah sakit untuk menambah jumlah dokter spesialis serta melakukan upaya pemasaran melalui promosi dan pendekatan kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** *Brand Image*, Loyalitas pasien, RSUD Padangan

**Korespondensi:** Hartatik, Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Stikes Muhammadiyah Bojonegoro Jalan A. Yani no 14 Bojonegoro

## LATAR BELAKANG

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu upaya rumah sakit untuk mempertahankan angka kunjungan pasien, meningkatkan kinerja keuangan serta mempertahankan kelangsungan hidup rumah sakit maka dibutuhkan adanya loyalitas pasien. Menurut Tjiptono (2009) Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Adapun menurut Marconi (2003) faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen yaitu kualitas pelayanan, nilai (harga), citra atau *image*, kenyamanan dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa, kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, serta garansi dan jaminan. Mempertahankan *image* yang baik dimata masyarakat merupakan salah satu cara agar pelanggan tetap setia untuk memilih kembali rumah sakit tersebut disaat pelanggan membutuhkan jasa kesehatan. Salah satu jasa kesehatan yang ada di rumah sakit adalah layanan rawat jalan. Loyalitas pasien dapat menjadi masalah bagi rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya karena perkembangan rumah sakit saat ini semakin ketat. Rumah Sakit Umum Daerah Padangan adalah salah satu rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Bojonegoro. Rumah Sakit Umum Daerah Padangan terdapat pasien umum dan pasien Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Pasien umum merupakan pasien yang bebas memilih layanan rumah sakit tanpa terpaku pada rujukan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Oleh sebab itu, pasien umum masih bisa diintervensi keputusannya ketika memilih rumah sakit. Kondisi ini menjadikan pasien umum sebagai potensi yang bisa dijadikan target oleh rumah sakit untuk peningkatan kunjungan dan pendapatan. Data jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1.1** Laporan Tahunan angka Kunjungan Pasien Umum Rawat jalan di RSUD Padangan tahun 2019 - 2022

Tahun	Pasien Baru	Pasien Lama	Total
2019	4.551	5.424	9.975
2020	3.629	4.022	7.651
2021	4.193	4.014	8.207
2022( Januari – Maret)	1.085	1.510	2.595

Sumber : Laporan Tahunan RSUD Padangan Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien lama dari tahun 2019 - 2021 terjadi penurunan. Pada tahun 2019 sebanyak 5.424 pasien, tahun 2020

sebanyak 4.022 pasien, tahun 2021 sebanyak 4014 pasien. Kondisi menurunnya jumlah kunjungan pasien lama pada Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Padangan bisa menjadi salah satu indikasi bahwa kurangnya loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Berdasarkan KEPMENKES No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) di rumah sakit standar kepuasan pasien di instalasi rawat jalan adalah  $\geq 90$  % sedangkan di RSUD

Padangan dari survei kepuasan masyarakat tahun 2021 didapatkan nilai kepuasan sebesar 81,75%. Berdasarkan hasil tersebut kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Padangan belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan. Salah satu penyebab menurunnya kunjungan pasien yaitu adanya pandemi covid-19. Penelitian yang dilakukan oleh Yunita Dwi S, dkk (2013) di RS Universitas Hasanuddin karena terjadinya komplain, Indria Sukma S., dkk (2019) di RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan karena dibukanya pelayanan baru, Maqrifah (2018) di RSIA Siti Khadijah Muhammadiyah Makasar maka karena pasien telah sembuh, sehingga tidak perlu datang lagi untuk berobat atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, dan Tika Maya Saputri (2017) di RS Paru Dungus Madiun menunjukkan bahwa penyebab terjadinya penurunan kunjungan pasien rawat jalan karena kurangnya strategi pemasaran. Pada manajemen pemasaran pelayanan kesehatan, *brand Image* merupakan salah satu strategi untuk bersaing dengan pelayanan kesehatan lain. Jika persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit sudah baik, maka *image* pasien terhadap rumah sakit pun akan menjadi positif. Kondisi ini dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berlanjut pada pemanfaatan ulang ketika pasien membutuhkannya kembali bahkan sampai pada tingkat pasien menjadi loyal. Pada akhirnya hal tersebut dapat meningkatkan angka kunjungan pasien di rumah sakit tersebut.

Melihat permasalahan diatas, dapat diketahui bahwa ada potensi pasien umum yang masih bisa dimaksimalkan jumlah dan kunjungannya. Salah satu strategi yaitu

dengan memaksimalkan *brand image*, karena *brand image* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pasien umum memilih rumah sakit. Peneliti menawarkan solusi bahwa perlu dilakukan penelitian tentang “**Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Kabupaten Bojonegoro**”.

---

## **METODE PENELITIAN**

---

### **1. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yang digunakan untuk mengetahui Pengaruh *Brand Image* terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Kabupaten Bojonegoro.

### **2. Populasi dan Sampel**

Jumlah populasi yang sebanyak 4.014 pasien umum. Sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang yaitu pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan.

### **3. Variabel Penelitian**

Variabel independen yaitu *brand image* sedangkan variabel dependen yaitu loyalitas pasien umum.

### **4. Definisi Operasional**

*Brand image* yaitu persepsi pasien tentang rumah sakit yang dikaitkan dengan kesukaan apabila nanti menggunakan layanan kesehatan di RSUD Padangan. Sedangkan

loyalitas pasien yaitu kunjungan ulang pasien ke rumah sakit yang sama yaitu di RSUD Padangan.

#### 5. Instrumen Penelitian

Instrument pada penelien ini menggunakan kuesioner.

#### 6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reabilitas, dan regresi logistik ordinal.

#### 7. Etika Penelitian

Etika penenlitian meliputi : lembar persetujuan (*Informed Consent*), tanpa nama (*Anonimity*), dan kerahasiaan (*Confidentiality*).

## HASIL

### 1. Hasil Umum

- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Padangan

Rumah Sakit Umum Daerah Padangan yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Bojonegoro. Alamat Jl. Dr. Soetomo Nomor 02 Padangan 62162 Kabupaten Bojonegoro. Kelas rumah sakit tipe C. Jumlah tempat tidur sebanyak 123 buah. Jangkauan wilayah rumah sakit padangan berada di lokasi yang strategis, berada ditengah-tengah 11 kecamatan diwilayah barat Kabupaten Bojonegoro dan berbatasan dengan wilayah Provinsi Jawa Tengah (Kota Cepu).

- Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner untuk mengetahui

gambaran umum responden. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 98 responden merupakan pasien umum pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan. Berikut tabel karakteristik responden :

**Tabel 3.1** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Umum Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan

Karakteristik	Frekuensi	Presentase %
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki – laki	41	42%
Perempuan	57	58%
<b>Usia</b>		
<25	31	32%
26 -35	24	25%
36 – 45	19	19%
46 – 55	20	20%
>56	4	4%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
<u>Tamat SD/MI</u>	10	10%
Tamat SMP/MTs	21	22%
Tamat SMA/SMK/MA	49	50%
Tamat Perguruan Tinggi	18	18%
<b>Pekerjaan</b>		
<u>Pelajar / Mahasiswa</u>	21	21%
Ibu Rumah Tangga	25	26%
Wiraswasta	25	26%
Petani	7	7%

Pegawai Negeri	11	11%
<u>Sipil (PNS)</u>		
Lain – lain	9	9%

a. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui bahwa karakteristik jenis kelamin responden pasien umum yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Padang didominasi oleh perempuan sebanyak 57 pasien (58%).

b. Usia Responden

Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui karakteristik usia responden pasien umum yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Padang dengan presentasi terbanyak usia  $\leq 25$  tahun sebanyak 31 responden (32%) sedangkan presentasi paling sedikit yaitu usia  $\geq 56$  tahun sebanyak 4 responden (4%).

Pendidikan Terakhir Responden Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui karakteristik

usia responden pasien umum yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Padang dengan presentasi terbanyak tamat SMA/SMK/MA sebanyak 49 responden (50%) sedangkan presentasi paling sedikit yaitu tamat SD/MI sebanyak 10 responden (10%).

c. Pekerjaan

Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui karakteristik pekerjaan responden pasien umum yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Padang dengan presentasi terbanyak Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 25 responden (26%)

dan wiraswasta sebanyak 25 responden (26%) sedangkan presentasi paling sedikit yaitu petani sebanyak 7 responden (7%).

2. Hasil Khusus

1) Identifikasi *Brand Image* Rumah Sakit Umum Daerah Padang

Berdasarkan hasil penelitian bahwa distribusi responden menunjukkan persepsi pasien tentang *brand image* di Rumah Sakit Umum Daerah Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.2** Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien tentang *Brand Image* Rumah Sakit Umum Daerah Padang tahun 2022

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Kurang	0	0%
<u>Baik</u>		
Baik	42	42,9%
Sangat Baik	56	57,1%
<u>Baik</u>		
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.2 dapat diketahui bahwa persepsi pasien tentang *brand image* Rumah Sakit Umum Daerah Padang menunjukkan *brand image* yang baik sebanyak 42 pasien (42,9%) dan persepsi *brand image* sangat baik sebanyak 56 pasien (57,1%).

2) Identifikasi *Loyalitas* Pasien Umum Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padang

Berdasarkan hasil penelitian bahwa distribusi responden menunjukkan loyalitas pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.3** Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan tahun 2022

Kategori	Frekuensi	Presentase
		%
Rendah	6	6,1%
Sedang	23	23,5%
Tinggi	69	70,4%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3.3 dapat disimpulkan

bahwa responden pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan menunjukkan loyalitas dalam kategori tinggi sebanyak 69 responden (70,4%) sedangkan kategori sedang sebanyak 23 responden (23,5%) dan kategori rendah sebanyak 6 responden (6,1%).

### 3) Pengaruh *Brand Imge* terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa besarnya nilai koefisien determinasi pada model regresi logistik ordinal ditunjukkan oleh *Cox and Snell*, *Nagelkerke*, dan *McFadden* dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 3.4** Distribusi Frekuensi Nilai Koefisien Determinasi Model Regresi Logistik Ordinal

<b>Pseudo R-Square</b>	
Cox and Snell	,210
<b>Nagelkerke</b>	<b>,269</b>
McFadden	,155

Berdasarkan tabel 3.4 dapat disimpulkan hasil dari *Pseudo R- Square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *brand image* terhadap loyalitas pasien dapat dilihat pada *Nagelkerke* yang artinya variabel independen yaitu *brand image* yang terdiri dari keunggulan, kekuatan, dan keunikan mampu mempengaruhi variabel dependen yaitu loyalitas sebesar 0,269 atau 26,9%. Sedangkan 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam pengujian penelitian ini.

## **PEMBAHASAN**

### 1. Brand Image Rumah Sakit Umum Daerah Padangan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan tahun 2022 tentang *brand image* yang meliputi aspek keunggulan rumah sakit, kekuatan rumah sakit, dan keunikan rumah sakit menunjukkan bahwa pasien umum rawat jalan menyatakan *brand image* Rumah Sakit Umum Daerah Padangan dalam kategori baik sebesar 42,9% dan kategori sangat baik sebesar 57,1%.

Sebagaimana yang dikatakan Keller (2013), "*brand image is perceptions about brand as reflected by the brand association held in konsumen memory*". *Brand image* adalah persepsi pelanggan terhadap suatu merek yang digambarkan melalui asosiasi merek yang ada di dalam ingatan pelanggan. Citra merek yang positif dapat diukur melalui tanggapan

konsumen tentang asosiasi merek yang meliputi keunggulan asosiasi merek, kekuatan asosiasi merek, dan keunikan asosiasi". Menurut Saputri (2017) bahwa masih ada faktor *brand image* yang harus diperhatikan yaitu nama dan logo kurang memiliki daya tarik.

Berdasarkan hasil dan teori tersebut bahwa brand image Rumah Sakit Umum Daerah Padangan sudah sangat baik. Terutama pada indikator keunggulan yang memiliki nilai tinggi yaitu memiliki proses / alur pelayanan rawat jalan yang mudah. Indikator kekuatan yang memiliki nilai rendah yaitu kelengkapan dokter spesialis. Indikator keunikan yang memiliki nilai rendah yaitu nama dan logo memiliki daya tarik. Hal ini menunjukan bahwa penempatan *brand image* di benak konsumen harus dilakukan secara terus menerus agar citra merek yang tercipta tetap kuat dan dapat diterima secara positif. Maka merek tersebut akan selalu diingat dan kemungkinan konsumen untuk membeli merek yang bersangkutan sangat besar.

## 2. Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan tahun 2022 tentang loyalitas pasien umum rawat jalan yang meliputi melakukan pembelian ulang, merekomendasikan kepada pihak lain, menjadikan perusahaan sebagai prioritas utama, dan membicarakan hal –

hal yang positif. menunjukkan bahwa loyalitas pasien dalam kategori tinggi dengan presentase sebesar 70,4%.

Sebagaimana yang dikatakan Tjiptono (2009) Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Seseorang yang secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa. Menurut Haryanti (2019) ikatan emosional yang baik dengan rumah sakit biasanya membuat pasien untuk memilih rumah sakit tersebut walau terjadi perubahan harga di rumah sakit. Adanya rasa nyaman, simpati, dan percaya akan membuat pasien merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga dan orang lain dan secara tidak langsung hal ini akan membawa dampak positif bagi rumah sakit.

Berdasarkan hasil dan teori tersebut bahwa loyalitas pasien umum di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan dalam kategori tinggi. Apabila jika dilihat dari indikator loyalitas pasien paling tinggi yaitu apabila saya membutuhkan maka saya akan berobat kembali ke Rumah Sakit Umum Daerah Padangan. Tetapi, untuk indikator yang memiliki nilai rendah yaitu saya tetap berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan walau ada rumah sakit lain, hal

ini menunjukkan bahwa pasien belum menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Padang sebagai pilihan utama, sehingga pasien dapat berpindah pelayanan kesehatan yang lain. Maka, pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk memilih atau menggunakan kembali pelayanan tersebut pada masa yang akan datang. Hal itu juga akan berpengaruh kepada orang lain yang ingin menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang sama karena rekomendasi dari orang lain biasanya akan diterima sebagai referensi untuk memilih tempat pelayanan kesehatan.

memiliki peran penting terhadap pemanfaatan layanan kesehatan oleh pasien. Jika pasien mempersepsikan suatu *brand* memiliki *image* yang lebih unggul dan akan memberikan nilai tambah baginya, tentunya mereka akan memilih pelayanan kesehatan dengan *brand image* yang dianggapnya terbaik. Demikian dapat dikatakan bahwa *brand image* yang dilaksanakan dengan baik akan memberikan pengaruh positif terhadap keputusan pembelian yang dilakukan secara terus menerus akan menjadi Pengaruh *Brand Image* terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padang

Berdasarkan hasil penelitian dari *Pseudo R-Square Nagelkerke* yang artinya variabel *brand image* yang terdiri dari keunggulan, kekuatan, dan keunikan

mampu mempengaruhi variabel loyalitas sebesar 0,269 atau sebesar 26,9%, sedangkan 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam pengujian penelitian ini.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Marconi (2003) ada beberapa faktor yang membentuk loyalitas yaitu kualitas pelayanan, nilai (harga), citra rumah

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Padang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Brand image* yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Padang berada dalam kategori sangat baik sebesar 57,1%.
2. Sebagian besar responden pasien umum di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padang memiliki tingkat loyalitas tinggi sebesar 70,4%.
3. Terdapat pengaruh *brand image* terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padang sebesar 26,9% sedangkan 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam pengujian penelitian ini. bergantung pada citra merek dari pada atribut merek yang sebenarnya untuk mengambil keputusan pembelian, (Schiffman dan Kanuk, 2008). *Brand image* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin positif persepsi pasien terhadap *brand image* pelayanan, maka akan diikuti peningkatan loyalitas pasien (Sugiarto, dkk, 2018).

---

### SARAN

---

Melihat hasil kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran dari peneliti sebagai berikut :

#### 1. Bagi Rumah Sakit

- 1) Diharapkan supaya menambah poliklinik dan jumlah dokter spesialis serta dapat memberikan souvenir sederhana kepada pasien.
- 2) Diharapkan dapat meningkatkan pemasaran rumah sakit dengan menjalin hubungan baik dengan masyarakat disekitar atau dengan melakukan kegiatan bakti sosial seperti pengobatan gratis bagi masyarakat agar dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.
- 3) Diharapkan dapat mengendalikan atau memperbaiki faktor pembentuk loyalitas yang diantaranya kualitas pelayanan, nilai (harga), kenyamanan dan kemudahan, kepuasan, dan garansi serta jaminan.

#### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menggunakan uji pengaruh yang berbeda dengan menggunakan regresi logistik ordinal. Keterbatasan penelitian ini yaitu jumlah responden yang hanya 98 pasien, faktor kejujuran responden dalam pengisian kuesioner serta tenaga dan biaya. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan melihat faktor-faktor lain atau dengan menggunakan variabel yang berbeda yang dapat mempengaruhi

atau yang diduga terdapat hubungan dengan loyalitas pasien umum rawat jalan.

---

### DAFTAR PUSTAKA

---

- Haryanti, S, (2019). *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Umum pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar*. Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/Ii/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Kevin L, Keller. (2013). *Strategic Brand Manajement : Building, Measuring, And Managing Brand Equity, Fourth Edition Harlow*. English : Perion Education Inc.
- Maqrifah. (2018). *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap RSIA Siti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2017*. Makassar ; Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Saputri, T, M. (2017). *Pengaruh Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Layanan Kesehatan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun*. Madiun : Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Schiffman dan Kanuk. (2008). *Perilaku Konsumen Edisi 7*, Jakarta : Indeks

Sektiyaningsih, I.S, Arif H. dan Sylvia S.R.  
(2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Unit Rawat Jalan R SUD Mampang Prapatan Jaksel)*. Jakarta Timur : Universitas Respati Indonesia.

Sugiarto, R. Yuniar J, dan Sonya, D.W. (2018).  
*Pengaruh Brand Image, Service Quality, dan Trust Terhadap Loyalitas Pasien Di RSUD Linggajati Kuningan*. Jakarta Timur : Universitas Respati Indonesia.

Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran*.  
Malang : Banyumedia.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44  
Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.