

Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang

Dwi Ridha Tama

ABSTRAK

Latar belakang: Meningkatnya jumlah rumah sakit membuat persaingan di industri medis semakin ketat. Hanya rumah sakit dengan brand image yang baik, pelayanan berkualitas tinggi, dan lingkungan fisik yang memadai yang dapat bertahan dan unggul, karena dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan. Keputusan seorang pasien untuk menggunakan layanan kesehatan instalasi rawat inap di suatu rumah sakit merupakan hal yang penting karena mempengaruhi pendapatan rumah sakit. **Tujuan Penelitian:** penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh brand image, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik terhadap keputusan pasien secara parsial maupun bersama-sama. **Metode penelitian:** penelitian kuantitatif kausalitas. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan kriteria yang belum mendapatkan pelayanan rawat inap di RSUP Dr Sitanala Tangerang, usia minimal 21 tahun dan maksimal 65 tahun, dan menggunakan pilihan secara mandiri (NON BPJS), dengan jumlah sampel sebanyak 92 sampel. Teknik analisis menggunakan regresi linear berganda. **Hasil penelitian:** secara parsial brand image mempengaruhi secara positif terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan 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 brand image, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik terhadap keputusan pasien. Hasil ini secara implikasi teoritik mendukung teori dan penelitian sebelumnya. Secara manajerial diharapkan manajemen rumah sakit mengembangkan strategi atau kebijakan untuk mengotimalkan keputusan pasien melalui peningkatan brand image, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik rumah sakit.

Kata Kunci: : **Brand Image, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik, Keputusan Pasien**

The Effect Of Brand Image, Service Quality And Physical Environment On Patients' Decisions To Use Healthcare Services At Inpatient Installation Of Dr Sitanala Hospital In Tangerang

Dwi Ridha Tama

ABSTRACT

Background: Competition in the medical industry is increasing due to the increasing number of hospitals. Only hospitals with a strong brand image, high-quality services and an appropriate physical environment will survive and stand out as they can influence patients' decisions to seek care. A patient's decision to seek inpatient healthcare services at a hospital is important because it affects hospital revenue. **Research Objectives:** This study aims to analyze the effect of brand image, service quality, and physical environment on patient decisions partially or jointly. **Research method:** causality quantitative research. The sample in this study were outpatients with the criteria of not receiving inpatient services at Dr Sitanala Hospital, Tangerang, with a minimum age of 21 years and a maximum of 65 years, and using independent options (Non-Social Security Organizing Agency), with a total sample of 92. sample. The analysis technique uses multiple linear regression. **Result:** partially brand image has a positive influence on the patient's decision to use hospital health services. Service quality has a positive effect on the patient's decision to use hospital health services. The physical environment influences positively the patient's decision to use hospital health services. Taken together, brand image, service quality, and physical environment variables affect patient decisions. These results theoretically support previous theories and research. Managerially, it is expected that hospital management will develop strategies or policies to optimize patient decisions through improving brand image, service quality and the physical environment of the hospital.

Keywords: *Brand Image, Service Quality, Physical Environment, Patients' Decisions*