

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keputusan konsumen untuk membeli suatu produk atau jasa sangat penting karena keputusan untuk membeli suatu jasa akan berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan (Kotler, Armstrong, & Opresnik, 2018), selanjutnya akan berpengaruh pada keberlangsungan perusahaan (Toussaint, Cabanelas, & Gonzalez-Alvarado, 2021). Keputusan memilih produk dan jasa merupakan bagian dari perilaku keputusan pembelian konsumen. Perilaku konsumen bersifat psikologis dan karenanya menentukan perbedaan dalam pembelian barang dan/atau jasa. Perilaku setiap konsumen bervariasi dan dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang sangat penting bagi organisasi. Oleh karena itu, pengetahuan dan pemahaman tentang perilaku konsumen menjadi tugas dasar baik bagi organisasi (Schiffman & Kanuk, 2018). Perilaku pembelian adalah perilaku khusus dan spesifik yang secara langsung mencerminkan kebutuhan, keinginan, pengejaran kepentingan material dan spiritual seseorang (Robinson, Shaver, & Wrightsman, 1991). Oleh karena itu, organisasi menyadari bahwa karena konsumen telah mengadopsi peran yang agresif dan menuntut, maka organisasi harus mengubah sikap yang ditujukan untuk meningkatkan penggunaan jasanya (Hanaysha, 2018). Perusahaan yang kurang diminati konsumen menjadi pemasalahan pokok bagi perusahaan tersebut (Verhoef et al., 2021).

Untuk mendapatkan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan, analisis yang lebih menyeluruh dan mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa khususnya jasa kesehatan dalam hal ini harus dilakukan karena pembeli yang rasional atau pelanggan dapat memiliki berbagai pertimbangan yang dapat mengarah pada maksimalisasi utilitas yang mungkin diperoleh, dengan cara membandingkan antara barang atau jasa yang mereka peroleh dengan apa yang dikorbankan (biaya) untuk barang atau jasa tersebut (Hasyim & Anindita, 2015). Aspirasi untuk menjaga kesehatan yang baik adalah salah satu universal yang dimiliki oleh individu di seluruh dunia. Namun, terlepas dari keinginan tersebut, masalah kesehatan dapat muncul dan menghambat kemampuan seseorang untuk mencapai kesehatan yang optimal. Dalam keadaan ini, individu terpaksa mencari bantuan medis dari rumah sakit. Menurut Salim & Bachri (2017), industri kesehatan merupakan salah satu bisnis yang menguntungkan saat ini. Rumah sakit merupakan industri jasa yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya, pelayanan prima tersebut harus didukung dengan pengetahuan manajemen rumah sakit yang memadai. Pasien cenderung menuntut rumah sakit yang dipilih untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan cepat. Rumah sakit harus

memiliki strategi untuk menarik dan mempertahankan pasien, strategi yang tepat akan mempengaruhi pasien untuk memilih rumah sakit.

Pertumbuhan ekonomi di negara-negara berkembang telah mendorong peningkatan kebutuhan fasilitas kesehatan, khususnya rumah sakit. Jumlah rumah sakit di negara berkembang meningkat setiap tahunnya (Rocha, Santana, & Tello, 2021). Hal ini menciptakan persaingan yang ketat di antara rumah sakit. Memahami perspektif pasien dan menyediakan yang dibutuhkan akan membantu rumah sakit memenangkan bisnis (Hehenkamp & Kaarbøe, 2020; Miao, Zhang, Wu, Zhang, & Jiang, 2019). Untuk jangka panjang, pendekatan nilai strategis diperlukan untuk memungkinkan rumah sakit memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja (Porter & Lee, 2021; Vogus, Gallan, Rathert, El-Manstrly, & Strong, 2020). Manajemen rumah sakit harus memastikan bahwa layanan berkualitas diberikan sesuai dengan standar pemerintah dan diberikan secara optimal (Chakraborty, Kaynak, & Pagán, 2021; Gao & Wang, 2020; Guo, Zhou, Xing, & Li, 2020). Kunjungan pasien yang meningkat akan membuat rumah sakit tetap berada dalam persaingan bisnis kesehatan saat ini (Arici & Gucer, 2018).

Persaingan kualitas antar rumah sakit, yang disebabkan oleh pasien yang secara bebas memilih rumah sakit, hanya dapat terwujud jika perbedaan kualitas antar rumah sakit transparan, dapat dipahami, dan dengan demikian mempengaruhi pilihan rumah sakit pasien. Keputusan pasien untuk memilih rumah sakit sangat penting untuk diteliti karena pada akhirnya mengarah pada hasil rumah sakit yang lebih baik (Kuklinski, Vogel, & Geissler, 2021) Keputusan pasien untuk memilih rumah sakit merupakan bagian dari keputusan pembelian. Keputusan pembelian merupakan langkah penting dalam pengambilan keputusan dalam pembelian dimana konsumen benar-benar membeli produk tersebut (Kotler et al., 2018).

RSUP Dr Sitanala Tangerang sebagai salah satu rumah sakit vertikal Kementerian Kesehatan RI menghadapi persaingan ketat dalam industri rumah sakit. RSUP Dr Sitanala Tangerang merasakan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dengan rumah sakit lainnya, dimana terdapat 31 rumah sakit yang berada di Kota Tangerang dengan rincian Rumah Sakit Umum sebanyak 24 rumah sakit yang terdiri dari 4 rumah sakit milik pemerintah dan 20 rumah sakit milik swasta serta Rumah Sakit Khusus yang berjumlah 7 rumah sakit.

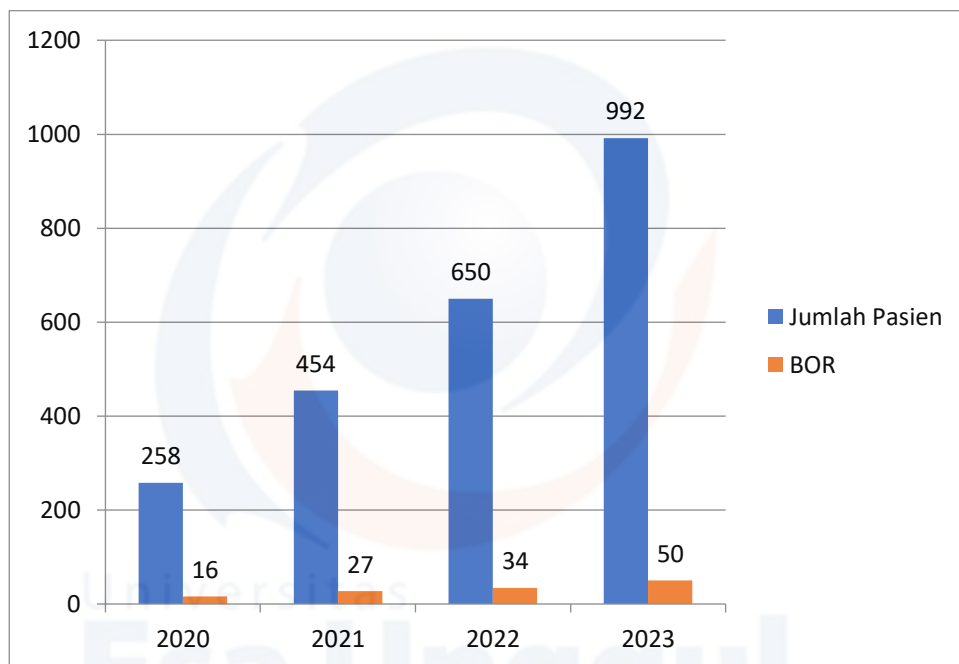
Permasalahan yang dihadapi RSUP Dr Sitanala Tangerang adalah belum optimalnya kunjungan pasien untuk menggunakan pelayanan rawat inap. Berikut data jumlah pasien rawat inap dan Bed Occupancy Ratio (BOR) RSUP Dr Sitanala Tangerang Tahun 2020-2023.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien dan BOR Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang Tahun 2020-2023

Rawat Inap	Tahun			
	2020	2021	2022	2023*
Jumlah Pasien	3098	5450	7798	3966
BOR	16	27	34	50

Keterangan: * Data Per April 2023

Sumber : *Data Rekam Medik RSUP Dr Sitanala Tangerang*



Gambar 1.1 Rata-Rata Kunjungan Pasien Rawat Inap dan BOR Tahun 2020-2023

Sumber : *Data Rekam Medik RSUP Dr Sitanala Tangerang*

Berdasarkan Tabel 1.1 dan Gambar 1.1 menunjukkan jumlah pasien rawat inap mengalami kenaikan setiap tahunnya, namun kenaikan tersebut belum sesuai dengan target rumah sakit. *Bed Occupancy Ratio* (BOR) rawat inap sepanjang tahun 2020-2023 berkisar antara 16 – 50%, masih rendah. Hal ini belum memenuhi nilai parameter BOR yang ideal yaitu 60-85%. Dengan adanya angka BOR yang rendah tersebut dapat disimpulkan bahwa ada permasalahan yang mengakibatkan pasien tidak mau dirawat inap di RSUP Dr Sitanala Tangerang.

Berikut data jumlah pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang pulang atas permintaan sendiri (APS) tahun 2022.

Tabel 1.2 Jumlah Pasien yang Menolak Dirawat Inap di RSUP Dr Sitanala Tangerang Tahun 2022

BULAN	JUMLAH PASIEN APS	JUMLAH PASIEN
Januari	36	710
Februari	69	568
Maret	43	620
April	22	619
Mei	24	788
Juni	21	873
Juli	13	817
Agustus	17	1.005
September	29	1.122
Oktober	53	1.345
Nopember	49	1.128
Desember	38	1.018
TOTAL	414	10.613

Sumber : *Data Rekam Medik RSUP Dr Sitanala Tangerang*

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang menolak dirawat inap di RSUP Dr Sitanala Tangerang pada Tahun 2022 sebesar 414 pasien dengan jumlah pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebesar 10.613 pasien. Hal ini menjelaskan bahwa 3,9% pasien rawat jalan menolak untuk rawat inap masih tinggi. Tingginya pasien rawat jalan yang menolak menjalani rawat inap jika dibiarkan secara terus menerus akan mengakibatkan pada berkurangnya pendapatan rumah sakit. Hasil wawancara dengan pasien diketahui bahwa alasan pasien menolak untuk dirawat inap di RSUP Dr Sitanala Tangerang adalah karena lamanya penanganan yang diberikan oleh petugas IGD RSUP Dr Sitanala Tangerang.

Salah satu penyebab tidak tercapainya target kunjungan rawat inap di rumah sakit adalah karena kurangnya strategi pemasaran. Disisi lain masyarakat masih memiliki stigma fobia tentang citra Rumah Sakit Kusta yang sebelumnya diyakini oleh masyarakat sebagai rumah sakit yang kotor, tidak terawat dan diisi oleh pasien yang menderita penyakit kusta yang menular dan berbahaya. Stigma ini menjadi gap antara harapan yang diinginkan pasien dengan kenyataan yang diterima sehingga mempengaruhi penilaian pasien terhadap *brand image* RSUP Dr Sitanala Tangerang.

Diketahui RSUP Dr Sitanala Tangerang merupakan rumah sakit umum pusat kelas C yang memiliki reputasi yang baik, namun berdasarkan persepsi masyarakat mengenai RSUP Dr Sitanala Tangerang diketahui capaian indikator persepsi masyarakat terhadap stigma negatif RSUP Dr Sitanala Tangerang pada tahun 2020 menunjukkan angka realisasi sebesar 6,5%. Ini belum memenuhi target rumah sakit yaitu $\leq 5\%$.

Menurut Rencana Strategis Bisnis RSUP Dr Sitanala Tangerang Tahun 2020-2024 Revisi ke 2 masyarakat masih banyak yang belum mendapatkan informasi bahwa RS Dr Sitanala Tangerang melayani selain Pasien Kusta.

Berdasarkan fasilitas dan pelayanan, RSUP Dr Sitanala Tangerang memiliki layanan unggulan dengan didukung teknologi yang canggih, tim dokter yang profesional dan fasilitas umum yang lengkap. RSUP Dr Sitanala Tangerang juga memiliki Instalasi Rawat Inap dengan Kapasitas 200 Bad, yang terdiri dari : Ruang Rawat Intensif (HCU,ICU, ICCU, PICU, NICU, PERINA dan COVICU (Covid ICU); Ruang Rawat Wijaya Kusuma (VIP, Kelas I,II,III dan Ruang Isolasi). Ruang Rawat Melati untuk perawatan kebidanan dan kandungan (Ruang Bayi, VIP, Kelas I,II,III dan Ruang Isolasi). Ruang Rawat Tulip untuk Perawatan Anak (Kelas II, III, Ruang Isolasi Kelas II, Ruang Isolasi Kelas III); Ruang Rawat Asoka (Ruang Isolasi Covid-19 dan Ruang TB Paru), Ruang Rawat Kusta Terpadu (VIP, Kelas I,II,III, Ruang Isolasi dan Ruang Bedah). Berdasarkan data Indikator Kinerja Mutu RSUP Dr Sitanala Tangerang Tahun 2022 diketahui tingkat kepuasan pelanggan (IKM) sebesar 85,56%. Hal ini belum memenuhi standar yaitu 100%.

Hasil observasi mengenai lingkungan fisik rumah sakit terlihat RSUP Dr Sitanala Tangerang memiliki ruang yang luas, area parkir yang luas, kamar yang besar dan ruangan yang harum, serta memiliki pencahayaan ruangan yang baik. Hasil wawancara dengan pasien rawat jalan diketahui terdapat beberapa suhu ruangan yang kurang dingin, pelayanan tenaga kesehatan terkadang kurang ramah terhadap pasien, kamar mandi rumah sakit kadang kurang bersih, pencahayaan masih ada yang kurang nyaman, sehingga membuat pasien merasa tidak nyaman bahkan tidak puas dengan lingkungan fisik. Hal tersebut menunjukkan lingkungan fisik dianggap penting bagi pasien rumah sakit.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan pemahaman mengenai perilaku pasien untuk meningkatkan keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien dalam manajemen dapat dikatakan sebagai konsumen. Perubahan perilaku konsumen dalam melakukan pembelian dapat dipengaruhi oleh faktor sosial, faktor budaya, faktor demografi, dan faktor situasional (Karaboga & Ozsaatci, 2021; Tao, Sun, Liu, Tian, & Zhang, 2022).

Faktor-faktor yang terkait dengan keputusan pasien memilih rumah sakit tergantung kepada *brand image* (Ali, Zainal, & Ilhamalimy, 2021; Husen, Andry, & Hilmy, 2022), kualitas layanan itu sendiri (Ali et al., 2021; Angelin, Simanjorang, & Lubis, 2019; Avdic, Moscelli, Pilny, & Sriubaite, 2019; Kuklinski et al., 2021), dan kondisi fisik atau penampilan dari layanan (Hussein, Abdulrahman, Noori, & Mohammed, 2022; Karmita, Arman, & Alwi, 2021).

Brand image merupakan seperangkat keyakinan yang dianut tentang merek tertentu (Kotler et al., 2018). *Brand image* dapat dikategorikan sebagai

keyakinan perilaku yang dapat memberikan efek positif atau negatif pada merek. Itu bagian dari komponen kognitif karena itu adalah properti dari suatu benda (Das & Mukherjee, 2016). Berkaitan *brand image*, citra perusahaan adalah efek total dari semua pengalaman, kesan, keyakinan, perasaan, dan pengetahuan yang dimiliki orang tentang perusahaan, citra tersebut juga dapat dikatakan sebagai persepsi masyarakat secara umum tentang perusahaan (Hasyim & Helmi, 2017). Akibatnya, *brand image* sebuah rumah sakit berkaitan dengan tujuan apa pun yang didasarkan pada manfaat utilitarian, seperti jenis perawatan tertentu yang populer di rumah sakit tersebut, versus biaya perawatan di lokasi tersebut (Das & Mukherjee, 2016). *Brand image* dianggap sebagai hasil dari proses yang meliputi pikiran, perasaan dan pengalaman sebelumnya di rumah sakit, kemudian menjadi kesan spiritual dalam ingatan pasien (Mohd Isa, Lim, & Chin, 2019).

Brand image rumah sakit sangat penting untuk menjaga keberlangsungan dan daya saing rumah sakit (Wu, 2011). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *brand image* rumah sakit akan mengarah pada keputusan pasien memilih rumah sakit (Ali et al., 2021; Husen et al., 2022; Setyowati, Djawoto, & Soekotjo, 2020), pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien (Lin & Yin, 2022). Hasil berbeda ditunjukkan penelitian Asnawi, Awang, Afthanorhan, Mohamad, & Karim (2019) bahwa brand image tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Selain *brand image*, kualitas pelayanan rumah sakit pada akhirnya mengarah pada keputusan pasien memilih rumah sakit. Persaingan kualitas antar rumah sakit, yang disebabkan oleh pasien yang secara bebas memilih rumah sakit, hanya dapat terwujud jika perbedaan kualitas antar rumah sakit transparan, dapat dipahami, dan dengan demikian mempengaruhi pilihan rumah sakit (Kuklinski et al., 2021). Namun demikian, persaingan kualitas hanya akan sepenuhnya efektif dan didorong oleh manajemen rumah sakit jika pasien peduli dengan variasi kualitas dan menggunakannya dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini karena pasien bertindak secara rasional, yaitu lebih memilih kualitas yang lebih baik daripada kualitas yang lebih buruk.

Selain itu, pasien dapat memilih dari rangkaian rumah sakit yang beragam dalam hal kualitas. Dengan demikian, perbedaan kualitas tertentu antara rumah sakit harus ada (Kuklinski et al., 2021). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pasien memilih rumah sakit (Ali et al., 2021; Kuklinski et al., 2021; Rochmiati, Suryawati, & Shaluhayah, 2021). Hasil berbeda ditunjukkan penelitian Rita & Afconneri (2019) bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pasien memilih jasa pelayanan kesehatan.

Faktor selanjutnya yang diprediksi dapat mempengaruhi keputusan pasien memilih rumah sakit adalah lingkungan fisik. Lingkungan fisik disarankan oleh Kotler, mengacu pada elemen fisik di bawah konsep

"atmosfer" atau usaha bisnis yang disengaja untuk merancang toko atau fasilitas fisiknya yang bertujuan untuk perilaku pelanggan yang menguntungkan (Kotler & Keller, 2016). Ketika diterapkan di rumah sakit, lingkungan fisik mengacu pada respon positif pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan dalam hal estetika, tata letak fungsional, suasana, aroma atau bau, dan pencahayaan (Lacap & Alfonso, 2022). Lingkungan fisik berperan penting dalam mempromosikan kesehatan dan kesejahteraan bagi pasien dan menyediakan tempat kerja yang mendukung bagi staf di lingkungan perawatan kesehatan (Nordin, Swall, Anaker, von Koch, & Elf, 2021). Lingkungan fisik merupakan atribut berwujud yang dapat dilihat oleh konsumen atau pengguna jasa. Pada rumah sakit lingkungan fisik mencakup lokasi, peralatan dan fasilitas, yang dianggap penting oleh pasien rumah sakit (Karmita et al., 2021). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik mempengaruhi keputusan pasien memilih rumah sakit (Hussein et al., 2022; Karmita et al., 2021; Nurliyah, Rahmadani, & Rosmanely, 2022). Berbeda dengan hasil penelitian Rusmin, Bujawati, & Ashar (2016) menemukan tidak ada hubungan antara lingkungan fisik dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Stella Maris.

Penelitian terdahulu menunjukkan ada hubungan antara *brand image*, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik terhadap keputusan pasien memilih rumah sakit, namun hasil penelitian masih belum konsisten. Oleh karena itu, penelitian ini ingin menguji kembali pemanfaatan pelayanan rumah sakit untuk melihat faktor apa saja yang sebenarnya mempengaruhi keputusan pasien dalam pemanfaatan pelayanan di rumah sakit, khususnya di instalasi rawat inap RSUP Dr Sitanala Tangerang.

Berdasarkan fenomena gap dan research gap maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **“Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, terlihat beberapa permasalahan yang menyebabkan rendahnya jumlah pasien rawat inap RSUP Dr Sitanala Tangerang adalah sebagai berikut:

1. RSUP Dr Sitanala Tangerang merasakan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dengan rumah sakit lainnya, dimana terdapat 31 rumah sakit yang berada di Kota Tangerang dengan rincian Rumah Sakit Umum sebanyak 24 rumah sakit yang terdiri dari 4 rumah sakit milik pemerintah dan 20 rumah sakit milik swasta serta Rumah Sakit Khusus yang berjumlah 7 rumah sakit.

2. *Bed Occupancy Ratio* (BOR) rawat inap sepanjang tahun 2020-2023 berkisar antara 16 – 50%, masih rendah. Hal ini belum memenuhi nilai parameter BOR yang ideal yaitu 60-85%.
3. Jumlah pasien rawat inap pada tahun 2020-2023 mengalami kenaikan setiap tahunnya, namun kenaikan tersebut belum sesuai dengan target rumah sakit.
4. Rata-rata persentase pasien yang menolak dirawat di RSUP Dr Sitanala Tangerang Tahun 2022 pada bulan Juni 2022 sebesar 44,9% dan pada Bulan Juli 2022 sebesar 34%, dengan rata-rata kedua bulan tersebut sebesar 39,5%. Hal ini menjelaskan bahwa pasien rawat jalan yang menolak rawat inap masih tinggi.
5. Capaian indikator persepsi masyarakat terhadap stigma negatif RSUP Dr Sitanala Tangerang pada tahun 2020 menunjukkan angka realisasi sebesar 6,5%. Ini belum memenuhi target rumah sakit yaitu ≤ 5 , sehingga mempengaruhi penilaian pasien terhadap *brand image* RSUP Dr Sitanala Tangerang.
6. Berdasarkan fasilitas dan pelayanan, RSUP Dr Sitanala Tangerang memiliki layanan unggulan dengan didukung teknologi yang canggih, tim dokter yang profesional dan fasilitas umum yang lengkap. RSUP Dr Sitanala juga memiliki Instalasi Rawat Inap dengan Kapasitas 200 Bed.
7. Berdasarkan data Indikator Kinerja Mutu RSUP Dr Sitanala Tangerang Tahun 2022 diketahui tingkat kepuasaan pelanggan (IKM) sebesar 85,56%. Hal ini belum memenuhi standar yaitu 100%.
8. Hasil observasi mengenai lingkungan fisik rumah sakit terlihat RSUP Dr Sitanala Tangerang memiliki ruang yang luas, area parkir yang luas, kamar yang besar dan ruangan yang harum, serta memiliki pencahayaan ruangan yang baik. Hasil wawancara dengan pasien rawat jalan diketahui terdapat beberapa suhu ruangan yang kurang dingin, pelayanan tenaga kesehatan terkadang kurang ramah terhadap pasien, kamar mandi rumah sakit kadang kurang bersih, pencahayaan masih ada yang kurang nyaman, sehingga membuat pasien merasa tidak nyaman bahkan tidak puas dengan lingkungan fisik.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, terlihat banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pasien rawat inap untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan, agar lebih fokus terhadap masalah yang akan diungkap, maka pada penelitian ini dibatasi pada variabel *brand image*, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap. Penelitian ini difokuskan pada RSUP Dr Sitanala Tangerang. RSUP Dr Sitanala Tangerang merupakan salah satu rumah sakit milik Kementerian Kesehatan yang sudah berbadan hukum BLU.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka pada rumusan masalah dilakukan analisa tentang keputusan pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang yang dipengaruhi oleh *brand image*, kualitas pelayanan yang diberikan, dan lingkungan fisik sehingga dalam penelitian ini ditetapkan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *brand image* berpengaruh terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang?
3. Apakah lingkungan fisik berpengaruh terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang?
4. Apakah ada pengaruh *brand image*, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik secara bersama-sama terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *brand image*, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik secara bersama-sama terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSUP Dr Sitanala Tangerang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis pengaruh *brand image* terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang.
- b. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang.
- c. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan fisik terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan serta kemajuan organisasi yang bersifat teoritis dan praktis. Berikut beberapa kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi kemajuan pendidikan di masa depan dan memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Menambah wawasan baru tentang manajemen pemasaran serta kajian-kajian yang berkaitan dengan *brand image* rumah sakit.
- b. Menjadi referensi baru untuk kajian selanjutnya tentang cara mempengaruhi keputusan pasien untuk memilih layanan kesehatan rumah sakit sehingga dapat menjadi kajian diskusi ilmiah untuk kemajuan pendidikan.
- c. Pengetahuan untuk peneliti selanjutnya tentang pengaruh *brand image*, lingkungan fisik, dan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap rumah sakit.
- d. Menemukan sintesis baru tentang variabel-variabel yang diteliti serta memberikan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan dimensi pengukuran masing-masing variabel.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini memiliki kegunaan praktis bagi organisasi yang berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi secara maksimal. Secara praktis, penelitian ini dapat berguna untuk:

- a. Penelitian ini akan menunjukkan posisi citra rumah sakit RSUP Dr Sitanala Tangerang dibandingkan dengan rumah sakit dalam kelas yang sama.
- b. Penelitian akan memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan RSUP Dr Sitanala Tangerang
- c. Penelitian akan memberikan gambaran persepsi masyarakat terhadap lingkungan fisik rumah sakit RSUP Dr Sitanala Tangerang.
- d. Penelitian akan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh RSUP Dr Sitanala Tangerang dengan variabel-variabel tersebut di atas.