

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT DAN  
MOTIVASI PASIEN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN  
JASA PADA RUMAH SAKIT DR. AK. GANI  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Syarat Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh :**

**INDRA KRISNA**

**NPM. 2001110203**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
2024**

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna  
Nomor Pokok : 2001110203  
Jurusan / Prog.Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S.1)  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Motivasi Pasien terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang

Pembimbing Skripsi :



Tanggal 03/04/24 ..... Pembimbing I : Dr. Sari Sakarina, SE.,MM  
NIDN : 0214038501

Tanggal 2-4-2024 ..... Pembimbing II : Yunidar Erlina, SE.,M.Si  
NIDN : 0230066302

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA.,CSRS  
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi Manajemen



Mariyam Zanariah, SE.,MM  
NIDN : 0222096301

179/PS/DFEB/24

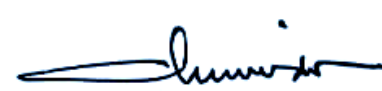
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna  
Nomor Pokok : 2001110203  
Jurusan / Prog.Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S.1)  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Motivasi Pasien terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 03/04/24 Ketua Penguji :   
Dr. Sari Sakarina, SE.,MM  
NIDN : 0214038501

Tanggal 2-4-2024 Penguji I :   
Yunidar Erlina, SE.,M.Si  
NIDN : 0230066302

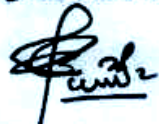
Tanggal 3-4-2024 Penguji II :   
Nyayu Khairani Putri, SE.,M.Si  
NIDN : 0211029501

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Dr. Masy. Mikial, SE., M.Si, Ak.CA., CSRS  
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi Manajemen

  
Marivam Zanariah, SE.,MM  
NIDN : 0222096301

179/PS/DFEB/24

iii

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *MOTTO :*

*Sesungguhnya Allah SWT tidak merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.*

*(Q.S Ar Ra'd : 11)*

*Yang mendampingimu tidak harus menjadi yang terbaik bagi diri dan hatimu, tapi dirimulah yang harus menjadi terbaik bagi siapapun yang mendampingimu.*

*(Emha Ainun Nadjib)*

### *Kupersembahkan kepada :*

- *Ibu dan Bapak tercinta*
- *Saudaraku tersayang*
- *Para Pendidik yang Kuhormati*
- *Sahabat-sahabat seperjuangan*
- *Almamaterku*

## ABSTRAK

**Indra Krisna. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Motivasi Pasien terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang, (dibawah bimbingan Ibu Dr. Sari Sakarina, SE.,MM dan Ibu Yunidar Erlina, SE.,M,Si).**

Skripsi ini pada dasarnya membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan motivasi pasien terhadap keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang. Sampel penelitian ini adalah 100 orang pasien rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*. Dari hasil penelitian Kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan motivasi pasien secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang hal ini dikarenakan nilai signifikan F sebesar  $0,000 < 0,05$ . Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang hal ini dikarenakan nilai signifikan t sebesar  $0,000 < 0,05$ . Citra rumah sakit berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang hal ini dikarenakan nilai signifikan t sebesar  $0,021 < 0,05$ . Motivasi pasien berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang hal ini dikarenakan nilai signifikan t sebesar  $0,041 < 0,05$ .

**Kata Kunci : Keputusan Menggunakan Jasa, Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Motivasi Pasien**

## **ABSTRACT**

***Indra Krisna. The Influence of Service Quality, Hospital Image and Patient Motivation on the Decision to Use Services at Dr. Hospital. AK. Gani Palembang, (under the guidance of Mrs. Dr. Sari Sakarina, SE.,MM and Mrs. Yunidar Erlina, SE.,M,Si).***

*This thesis basically discusses the influence of service quality, hospital image and patient motivation on the decision to use services at Dr. AK. Gani Palembang. The sample for this study was 100 patients at Dr. AK. Gani Palembang. The sampling technique in this research used Proportionate Stratified Random Sampling. From the research results, service quality, hospital image and patient motivation simultaneously influence the decision to use services at Dr. AK. Gani Palembang, this is because the significant F value is  $0.000 < 0.05$ . Service quality partially influences the decision to use services at Dr. AK. Gani Palembang, this is because the significant t value is  $0.000 < 0.05$ . The image of the hospital partially influences the decision to use services at Dr. AK. Gani Palembang, this is because the significant t value is  $0.021 < 0.05$ . Patient motivation partially influences the decision to use services at Dr. AK. Gani Palembang, this is because the significant t value is  $0.041 < 0.05$ .*

*Keywords : Decision to Use Services, Service Quality, Hospital Image and Patient Motivation*

## **RIWAYAT HIDUP**



Indra Krisna, dilahirkan di Palembang pada tanggal 23 April 2000, anak ke ketiga dari empat bersaudara pasangan Bapak Zulkifli dan Ibu Tarwik. Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2013 di SD Negeri 112 Palembang. Sekolah Menengah Pertama (SMP) diselesaikan pada tahun 2016 di SMP Negeri 53 Palembang dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas (SMA) diselesaikan tahun 2019 di SMA Negeri 16 Palembang. Pada tahun 2020 masuk di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang dan Sekarang bekerja di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) Persero.

Palembang, Maret 2024

IK

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Motivasi Pasien terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang.**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyajiannya yang tak lain disebabkan oleh terbatasnya kemampuan yang penulis miliki. Namun dengan adanya bantuan, bimbingan, petunjuk dan nasehat-nasehat yang tak ternilai harganya dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, M.S selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
4. Ibu Dr. Sari Sakarina, SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Yunidar Erlina, SE.,M,Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang yang telah memberikan bekal ilmu selama masa studi.
7. Pimpinan, Dokter, Perawat dan pegawai Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Orang tua tercinta dan saudara-saudara yang selalu memberi semangat dan dukungan serta do'a terbaik untuk penulis.
9. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.



Atas segala bantuan yang telah diberikan penulis mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT, membalas dengan berlipat ganda dan kita semua senantiasa mendapat lindungan dan kasih sayangnya. *Amin ya robbal alamin.*

Palembang, Maret 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis .....	9
2.1.1. Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	9
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	10
2.1.1.3 Indikator Keputusan Pembelian .....	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan .....	13

2.1.2.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3.	Citra Merek .....	15
2.1.3.1	Pengertian Citra Merek.....	15
2.1.3.2	Indikator Citra Merek .....	16
2.1.4.	Motivasi .....	17
2.1.4.1	Pengertian Motivasi.....	17
2.1.4.2	Tujuan Motivasi.....	18
2.1.4.3	Jenis-Jenis Motivasi.....	18
2.1.4.3	Indikator Motivasi .....	20
2.2.	Penelitian Lain Yang Relevan .....	21
2.3.	Kerangka Berpikir .....	23
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.2.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.2.1	Sumber Data.....	27
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.	Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel.....	29
3.4.	Rancangan Penelitian.....	30
3.5.	Variabel dan Definisi Operasional.....	31
3.6.	Instrumen Penelitian .....	32
3.7.	Teknik Analisis Data .....	32
3.7.1	Uji Instrumen .....	33
3.7.2	Uji Persyaratan Analisis.....	34
3.7.3	Regresi Linier Berganda .....	36
3.7.4	Koefisien Determinasi .....	37
3.7.5	Uji F .....	37
3.7.6	Uji t .....	38

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	40
4.1.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang.....	40
4.1.2	Visi dan Misi Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang.....	41
4.1.3	Struktur Organisasi Rumah Sakit Dr. AK Gani Palembang.....	42
4.1.4	Pembagian Tugas pada Rumah Sakit Dr. AK Gani Palembang.....	45
4.1.5	Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	56
4.1.6	Uji Validitas.....	60
4.1.7	Uji Reliabilitas .....	62
4.1.8	Analisis Statistik Deskriptif.....	62
4.1.9	Uji Persyaratan Analisis.....	68
4.1.10	Regresi Linier Berganda ( <i>Multiple Linier Regretion</i> ) .....	73
4.1.11	Koefisien Determinasi .....	75
4.1.12.	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	76
4.1.13.	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	77
4.2	Pembahasan.....	79

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	86
5.2	Saran .....	87

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	89
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	91
-----------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Data Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dr. AK Gani Tahun 2022.....	5
2.1. Penelitian Lain Yang Relevan.....	21
3.1. Definisi Operasional Variabel.....	31
4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	57
4.2. Karakteristik Responden.....	57
4.3. Hasil Uji Validitas.....	60
4.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	62
4.5. Kriteria Pengujian.....	63
4.6. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	64
4.7. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Citra Rumah Sakit ( $X_2$ ).....	65
4.8. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Motivasi Pasien ( $X_3$ ).....	66
4.9. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Menggunakan Jasa Rumah Sakit (Y).....	67
4.10. Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>One Sample Kolmogrov Smirnov Test</i> .....	69
4.11. Hasil Uji Multikolinieritas.....	70
4.12. Hasil Uji Autokorelasi.....	71
4.13. Hasil Regresi Linier Berganda.....	73
4.14. Hasil Koefisien Determinasi.....	75
4.15. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	76
4.16. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Berpikir.....	25
4.1. Struktur Organisasi Rumah Sakit Dr. AK Gani Palembang .....	44
4.2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Norma <i>P-P Plot</i> .....	68
4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i> .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	92
2. Data Penelitian.....	97
3. Hasil Uji Validitas .....	103
4. Hasil Uji Reliabilitas.....	113
5. Regresi Linier Berganda.....	115
6. R Tabel .....	116
7. F Tabel.....	117
8. t Tabel.....	118

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indra Krisna  
Nomor pokok/NPM : 2001110203  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku

Palembang, 30 Maret 2024



1000  
METERAN  
TEMPEL  
73400AKXB14037560  
Indra Krisna



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai institusi yang bersifat sosio ekonomis mempunyai fungsi dan tugas pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara paripurna. Jangkauan dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat tergantung pada kapasitas dan kualitas di institusi pelayanan kesehatan untuk mencapai kinerja yang optimal. Pelayanan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan salah satu faktor penentu citra dan mutu rumah sakit. Hal ini dikarenakan keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan paling banyak berinteraksi dengan pasien dan keluarga pasien. Disamping itu tuntutan masyarakat terhadap pelayanan perawat yang bermutu semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak dan kewajiban dari masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perawat perlu di tingkatkan terus sehingga upaya pelayanan kesehatan yang optimal dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dapat dicapai.

Kondisi persaingan industri jasa kesehatan saat ini sangat ketat. Hal ini disebabkan semakin banyaknya jumlah rumah sakit dan klinik kesehatan yang ada, serta semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan. Hal ini sebanding dengan mulai meningkatnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang pelayanan kesehatan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman serta berkualitas

semakin meningkat, sesuai dengan meningkatnya kesadaran akan hidup sehat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan penyedia jasa kesehatan dimana kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik sampai saat ini. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit atau klinik swasta yang berdiri. Bahkan di Indonesia juga telah berdiri beberapa rumah sakit bertaraf internasional. Kemajuan teknologi dan ketatnya persaingan baik rumah sakit dalam maupun luar negeri menyebabkan pihak rumah sakit menawarkan pelayanan yang terbaik dan menggerakkan pemasaran aktif (Andriyanto, 2022 : 12).

Pentingnya praktek pemasaran dalam organisasi menjadi penting untuk memenuhi persaingan yang semakin ketat dan kebutuhan akan metode distribusi yang lebih baik untuk mengurangi biaya dan meningkatkan keuntungan. Manajemen pemasaran saat ini adalah fungsi terpenting dalam perusahaan komersial dan bisnis. Perilaku konsumen adalah hal yang mengacu pada perilaku yang ditampilkan oleh individu ketika mereka membeli, mengkonsumsi atau memakai produk atau layanan tertentu. Perilaku ini dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Pada mulanya pemasar dalam upaya mencapai pemahaman yang layak mengenai konsumen dilakukan kontak langsung dengan konsumen, tetapi pertumbuhan perusahaan dan pasar menggeser keputusan manager pemasaran dan kontak langsung konsumen ke riset konsumen. Perusahaan mulai banyak mengeluarkan dana untuk penelitian guna mempelajari konsumen tentang apa yang sebenarnya dibutuhkan dan diinginkan (Rizky, 2022 : 54).

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019 : 27) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung sedangkan kualitas pelayanan (*service quality*) menurut Lupiyoadi dalam Indrasari (2019 : 28) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Rumah sakit merupakan ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, tetapi rumah sakit di Indonesia tidak semua mempunyai standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya rumah sakit dan semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, membuat rumah sakit harus selalu berusaha agar tetap bisa bertahan dan memenuhi tuntutan-tuntutan di tengah persaingan yang semakin ketat (Trisnantoro, 2018 : 74). Rumah sakit yang memiliki citra yang kuat cenderung lebih mudah memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan persepsi pelanggan, juga dapat dengan mudah menjadi posisi teratas di pikiran para pelanggan (Nurulaini, 2020 : 8). Citra berpengaruh terhadap keberhasilan suatu lembaga seperti rumah sakit. Di masa sekarang ini, citra yang positif akan sangat membantu bagi suatu perusahaan. Citra yang baik merupakan aset perusahaan, karena citra dapat berefek pada persepsi akan kualitas, nilai, dan kepuasan.

Motivasi merupakan kekuatan penggerak dalam diri seseorang yang memaksanya untuk bertindak. (Handoko, 2021 : 114) mengatakan bahwa motivasi adalah suatu keadaan dalam pribadi yang mendorong keinginan individu untuk melakukan keinginan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi muncul karena ada kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen. Pengenalan kebutuhan akan menyebabkan tekanan (*tension*) kepada konsumen sehingga ada dorongan pada dirinya (*drive state*) untuk melakukan tindakan yang bertujuan (Sumarwan, 2020). Motivasi pasien dalam memilih layanan rumah sakit akan dipengaruhi oleh motif yang ada dalam dirinya. Motif-motif yang muncul dari dalam diri pasien dapat dianalogikan sebagai motor penggerak untuk membuat sebuah keputusan. Motivasi tersebut juga berhubungan dengan apa yang ingin didapat oleh pasien melalui keputusannya tersebut.

Rumah sakit Dr. AK Gani adalah Rumah Sakit Tingkat II di lingkungan TNI-AD. Tugas pokok rumah sakit Dr. AK Gani adalah memberikan dukungan dan pelayanan kesehatan kepada Prajurit TNI, PNS, dan masyarakat umum di Kota Palembang dalam rangka mendukung tugas pokok TNI Angkatan Darat. Bentuk pelayanan ini akan mempengaruhi pada kepuasan pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan rumah sakit Dr. AK Gani. Keputusan pasien menggunakan jasa dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memosisikan produk rumah sakit di mata pasien.

Dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan motivasi pasien menggunakan jasa rumah sakit Dr. AK Gani Beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Rumah sakit Dr. AK Gani melalui

*call center*, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Keluhan atas pelayanan rumah sakit juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di rumah sakit Dr. AK Gani. Hal Demikian memberikan indikasi bahwa rumah sakit Dr. AK Gani. yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen. Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti memperoleh data jumlah pasien yang pernah dirawat di rumah sakit Dr. AK Gani Tahun 2022.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dr. AK Gani**  
**Tahun 2022**

No	Bulan	Jumlah Pasien (Orang)
1	Januari	1.313
2	Februari	1.143
3	Maret	1.227
4	April	998
5	Mei	942
6	Juni	969
7	Juli	1.073
8	Agustus	996
9	September	998
10	Oktober	1.011
11	November	856
12	Desember	1.121
<b>Jumlah</b>		<b>12.647</b>

*Sumber : Rumah Sakit Dr. AK Gani Palembang, 2023*

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa data kunjungan pasien rawat inap rumah sakit Dr. AK Gani tahun 2022 mengalami peningkatan dan penurunan. Dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan di bulan Januari jumlah pasien sebesar 1.313 di Rawat Inap. Pada bulan Februari terjadi penurunan sebesar 1.143 sedangkan pada bulan Maret terjadi peningkatan sebesar 1.227 dibandingkan

bulan Februari. Di bulan April sampai dengan Juni, Agustus, September dan November terjadi kembali penurunan dan pada bulan Desember mengalami peningkatan sebesar 1.121. Penurunan jumlah pasien menunjukkan ketidakstabilan angka pasien rawat inap dan pencapaian tujuan rumah sakit Dr. AK Gani belum terpenuhi secara maksimal hal ini dikarenakan masih kurang optimalnya fasilitas rawat inap yang belum sesuai harapan pasien misalnya fasilitas kamar mandi ruangan yang dirasakan kurang bersih, citra rumah sakit yang positif belum mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif dan persepsi pasien tentang layanan rumah sakit akan turut memberikan kontribusi atas terciptanya suatu keputusan. Persepsi dapat diungkapkan sebagai proses interpretasi terhadap lingkungannya. Persepsi terhadap seseorang terhadap lingkungan tersebut akan sangat berpengaruh pada perilaku yang akhirnya menentukan faktor-faktor yang dipandang sebagai dorongan melakukan sesuatu. Konteks ini berarti bagaimana pasien menggambarkan pelayanan dalam benaknya akan mempengaruhi keputusannya.

Dari fenomena diatas maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Motivasi Pasien terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan motivasi pasien berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang?
3. Apakah citra rumah sakit berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang?
4. Apakah motivasi pasien berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan :

1. Pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan motivasi pasien secara simultan terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang.
2. Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang.
3. Pengaruh citra rumah sakit secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang.
4. Pengaruh motivasi pasien secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Bagi Penulis Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pemahaman berkaitan dengan manajemen pemasaran yang telah dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Bagi Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang

Sebagai bahan masukan dalam mengambil keputusan atau kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan motivasi pasien terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang.

3. Bagi Akademik

Sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya yang berkaitan kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan motivasi pasien terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Dr. AK. Gani Palembang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, L. F. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Pengambilan Keputusan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Syuhada'Haji* (Doctoral dissertation, STIE Kesuma Negara Blitar).
- Andriyanto. 2022. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix 7-P) Terhadap Keputusan Pembelian Di Thiwul Ayu Mbok Sum. *Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi*, 20 (1), 26.
- Aria, Mulyapradana dan Atik, Lazulfa Indah. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 No.2.
- Ghozali, I., dan Chariri, A. 2018. *Intellectual capital dan kinerja keuangan perusahaan; Suatu analisis dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS)*. <http://eprints.undip.ac.id/17126>.
- Handoko, T. Hani. 2021. *Manajemen Edisi 3*. Yogyakarta: BPPE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasyim, M. A, Fauzi, A., dan Fanani, D. 2017. Pengaruh Citra Merek terhadap Word of Mouth dan Keputusan Pembelian (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Jurusan Administrasi Bisnis Angkatan 2014/2015-2015/2016 Pembeli Handphone Samsung Galaxy). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 43(1).
- Husein Umar. 2019. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa Untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Unitomo Press.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2019. *Pemasaran Pengantar*. 8<sup>th</sup> edisi. New Jersey: PearsonPrentice Hall.
- Marzuki, Agustina. 2018. *Praktikum Statistik*, Malang: Ahlimedia Press.

- Mufrizal, M. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol.2 No.3.
- Nurulaini, 2022. Strategi Segmentasi, Targeting dan Positioning (STP) Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen Islam*, Vol 2 (1).
- Purwanto, B. T., Muchlis, N., & Multazam, A. M. 2022. Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 153-168.
- Rizky, Aristo. 2022. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Smartphone Realme. *Jurnal Ilmu dan Riset*, Vol.11 (4).
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Edisi Kedua*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Shidqi, M. 2011. *Pengaruh Motivasi dan Persepsi Pasien Terhadap Keputusan Memilih Layanan Rawat Inap RSI Siti Hajar Sidoarjo* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Handoko, T. Hani. 2018. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPF.
- Tjiptono, F. 2018. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Trisnantoro, L. 2018, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Qonita., A. 2017. Analisis Usaha dan Strategi Pemasaran Hidroponik pada UMKM Bakoel Sayur Kabupaten Karanganyar. *AGRISTA* (5), pp. 59-67.