

PENGARUH STRATEGI MARKETING MIX, CITRA RUMAH SAKIT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH BEROBAT PADA PASIEN RENCANA RAWAT INAP DI IGD RSU ROYAL PRIMA MEDAN

Chrismis Novalinda Ginting, Ali Napiah Nasution, Evi Mariense Br Barus

Universitas Prima Indonesia, Indonesia

*Corresponding Author:
chechemariense@gmail.com

Abstract.

Hospitals as a place to obtain services depend on the level of patient visits. In a proper marketing strategy, hospitals also need to study patient behavior. Patient behavior includes how individuals, groups, and organizations select, use, and utilize services in order to satisfy their needs and desires. The aim of this research is to determine the influence of marketing mix strategy, hospital image and service quality on the decision to choose treatment for patients planning to be hospitalized in the emergency room at RSU Royal Prima Medan. The type of research is quantitative research with a cross-sectional design. The population in this study were 17,333 patients visiting RSU Royal Prima Medan during 2023. Determining the number of samples in this study used the Taro Yamane formula with the number of samples obtained being 100 samples. Data analysis in this study used univariate, bivariate and multivariate analysis. The results showed that the majority of respondents in this study were aged 26-35 years, 73 (73%) of the respondents, the majority were male, 56 (56%), had a Bachelor's degree, 69 (69%), and the majority of their employment status was self-employed, 41 (41%). There is an influence of the marketing mix on the decision to choose treatment for patients planning to be hospitalized in the emergency room at RSU Royal Prima Medan, there is an influence of the hospital image on the decision to choose treatment for patients planning to be hospitalized at the emergency room at RSU Royal Prima Medan, there is an influence of service quality on the decision to choose treatment at For patients planning to be hospitalized in the emergency room at RSU Royal Prima Medan, there is an influence of the marketing mix, hospital image, and quality of service on the decision to choose treatment for patients planning to be hospitalized at the emergency room at RSU Royal Prima Medan simultaneously or together. The independent variable in this study that has the most influence on the decision to choose treatment for patients planning to be hospitalized in the emergency room at RSU Royal Prima Medan is the marketing mix variable (X1).

Keywords: Marketing mix, Hospital image, Service quality, Treatment decisions

PENDAHULUAN

Beberapa tahun terakhir bisnis pada sektor pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit di Indonesia telah berkembang sangat pesat. Hal ini dapat dilihat dari munculnya berbagai rumah sakit swasta di kota-kota besar hingga ke pelosok daerah dengan berbagai model yang ditawarkan, ada yang bersifat individual, rumah sakit jaringan, hingga rumah sakit yang berlabel internasional (Lubis, 2022). Di Indonesia juga telah berdiri beberapa rumah sakit bertaraf internasional. Rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah berusaha menjaring pasien sebanyak-banyaknya dengan meningkatkan pelayanannya (Meci, 2023).

Rumah Sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah organisasi terpadu dari bidang sosial dan medik yang berfungsi sebagai pusat pemberi pelayanan kesehatan baik pencegahan penyembuhan dan pusat latihan dan penelitian biologi-sosial. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat (Mahara, 2021).

Rumah sakit sebagai salah satu tempat untuk memperoleh pelayanan jasa bergantung pada tingkat kunjungan pasien. Indikator peningkatan pelayanan rumah sakit ditentukan dari

meningkatnya utilisasi pelayanan kesehatan melalui peningkatan jumlah kunjungan pasien dalam memilih layanan kesehatan di rumah sakit (Nur Azizah, 2020).

Perkembangan rumah sakit di era pesatnya perkembangan teknologi juga meningkatkan pengetahuan masyarakat dan masyarakat semakin cerdas dalam memilih fasilitas layanan yang mereka gunakan, seiring dengan semakin ketatnya persaingan memperebutkan rupiah (Meutia, 2022). Upaya manajemen rumah sakit untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien salah satunya adalah dengan mendesain strategi pemasaran rumah sakit. Strategi pemasaran menggunakan alat untuk mendapatkan tanggapan yang diinginkan dari pasar sasaran. Alat bantu pemasaran tersebut adalah bauran pemasaran atau *mix marketing* (Wati, 2017).

Faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen dalam memanfaatkan suatu produk jasa terdiri dari pengaruh eksternal dan internal. Pengaruh eksternal terdiri dari lingkungan sosio budaya (keluarga, kelompok acuan, kelas sosial, budaya, dan sub budaya) dan bauran pemasaran (Nur Azizah, 2020). Dalam strategi pemasaran yang tepat, rumah sakit juga perlu mempelajari perilaku konsumen. Perilaku konsumen meliputi bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, memakai, dan memanfaatkan barang, jasa dalam rangka memuaskan kebutuhan dan hasrat mereka. Pada dasarnya, sebelum memutuskan dan memilih suatu pelayanan kesehatan, konsumen akan melakukan tahapan proses pengambilan keputusan pembelian yang terdiri dari pengenalan masalah, pencarian informasi, dan evaluasi alternatif (Kotler, 2018).

Bauran pemasaran terdiri dari tujuh komponen utama yaitu *product, price, place, promotion, people, physical evidence*, dan *process*. Kepuasan pasien sebagai konsumen, merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menganalisis bauran pemasaran pelayanan jasa dari suatu rumah sakit. Kepuasan pasien juga merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Sujarwo, 2018).

Bauran pemasaran merupakan usaha pokok rumah sakit yang erat hubungannya dengan perilaku pasien untuk melakukan pemanfaatan pelayanan. Dengan perkembangan rumah sakit yang ada, pemasaran rumah sakit menjadi semakin kompetitif. Dinamika kompetisi dalam memperebutkan peluang pasar menjadi ketat dan semakin terasa (Heningnurani, 2019).

Tujuan bauran pemasaran adalah terjadinya transaksi atau kunjungan rawat jalan atau rawat inap karena pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu akan membuat pasien puas. Pada akhirnya, pelanggan/pasien yang bersangkutan akan setia dan membeli kembali produk perusahaan. Inilah yang disebut dengan loyalitas pelanggan (Maman, 2022).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Shalmah (2021) mengenai pengaruh bauran pemasaran (*marketing mix*) terhadap minat kunjungan di Balai Kesehatan Masyarakat dari 100 responden, terdapat pengaruh antara bauran pemasaran produk, harga, promosi, tempat, bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang layanan kesehatan di Balikesmas Wilayah Ambarawa (Shalmah, 2021).

Kemampuan rumah sakit untuk menarik dan mempertahankan pasien baru merupakan sebuah fungsi yang tidak berasal dari produk atau pelayanan itu sendiri, namun juga berkaitan dengan bagaimana organisasi tersebut melayani pasien dan reputasi yang diciptakan oleh rumah sakit, baik di dalam maupun di luar rumah sakit. Mencari pasien baru lebih sulit dan memerlukan biaya lebih mahal dibandingkan bila mempertahankan pasien lama. Loyalitas pasien akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan (Wiwiek, 2023).

Tuntutan masyarakat akan pelayanan di bidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggungjawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Hamsar, 2019).

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat umum sering dihadapkan pada masalah apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu,

pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya demi menjaga kepercayaan pasien dan citra rumah sakit (Lydia, 2020).

Citra yang baik juga mampu meningkatkan kesuksesan suatu rumah sakit dan sebaliknya citra yang buruk akan memperburuk kestabilan suatu rumah sakit, rumah sakit yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong pasien memakai jasa layanan kesehatan. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Keberhasilan rumah sakit membentuk citra pasien, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah rumah sakit, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Citra tersebut muncul berdasarkan pengetahuan dan informasi - informasi yang diterima seseorang terhadap suatu obyek. Apabila informasi tersebut baik maka akan menimbulkan citra positif, namun sebaliknya apabila informasi yang diterima buruk, maka akan menimbulkan citra negatif. Informasi-informasi yang di peroleh misalnya mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit, bagaimana kelengkapan alat-alat kesehatan, bagaimana kualitas sumber daya manusia (dokter dan perawat) yang ada di rumah sakit, dan sebagainya.

Berdasarkan dari hasil uraian diatas peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Strategi Marketing Mix, Citra Rumah Sakit, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Berobat Pada Pasien Rencana Rawat Inap di IGD RSU Royal Prima Medan”.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *corss secctional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Royal Prima Medan Medan yang beralamat di Jl. Jl. Ayahanda No. 68A, Sei Putih Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan Sumatera Utara 20118. Penelitian dilaksanakan dari bulan April 2024 sampai Juni 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke RSU Royal Prima Medan selama tahun 2023 yang berjumlah 17.333.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* karena peneliti menyebarkan angket/kuesioner kepada setiap pasien yang ada di Rumah Sakit Royal Prima Medan. Sampling Insidental/*Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019).

Untuk memenuhi persyaratan tersebut maka dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus perhitungan Taro Yamane. Penentuan jumlah sampling dalam penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel
N = Jumlah populasi yang diketahui
d = Presisi yang ditetapkan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan toleransi kesalahan sebesar 10%. Berdasarkan rumus diatas maka perhitungan sampel untuk penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{17.333}{(17.333)0,1^2 + 1} \\ n &= \frac{17.333}{173,33 + 1} \\ n &= \frac{17.333}{174,33} \\ n &= 99,42 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan didapatkan hasil sebesar 99,42 dibulatkan menjadi 100 sampel.

Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria subjek umum penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti. Pertimbangan ilmiah harus menjadi pedoman saat melakukan kriteria inklusi pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pasien rencana rawat inap di IGD
2. Pasien dalam keadaan sadar
3. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat dimengerti oleh peneliti dan apabila pasien tidak dapat berkomunikasi dapat diwakilkan kepada keluarga pasien.
4. Pasien bersedia untuk menjadi responden di buktikan dengan menandatangani surat pernyataan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria diluar kriteria inklusi, artinya kriteria eksklusi yaitu kriteria yang memiliki ciri-ciri yang tidak dapat diambil sebagai sampel atau kriteria yang apabila dijumpai menyebabkan objek tidak dapat digunakan dalam penelitian. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien bukan rencana rawat inap di IGD
2. Pasien dalam keadaan tidak sadar
3. Pasien tidak dapat berkomunikasi dengan baik
4. Pasien tidak bersedia untuk menjadi responden

Pada penelitian ini jenis data dan sumber data penelitian dikumpulkan dengan 2 jenis yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat langsung dari pihak pertama (Sujarweni, 2019). Data primer dalam penelitian ini, diperoleh dari hasil jawaban angket/kuesioner berupa pertanyaan yang diberikan kepada pasien yang berada di RSUD Royal Prima Medan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari sumber lain, data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi, sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data (Sujarweni, 2019).

Data sekunder dalam penelitian ini akan diperoleh dari data dan dokumen atau catatan observasi terkait seperti dokumen resmi dari RSUD Royal Prima Medan, jurnal, artikel yang berkaitan dengan judul penelitian.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner sedangkan 55statistic55 pendukung dalam penelitian ini adalah alat tulis, alat dokumentasi dan laptop.

Prosedur penelitian ini dilaksanakan dalam 3 tahap yaitu:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah mempersiapkan lembar angket.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif

Pada tahap pelaksanaan yang dilakukan adalah :

- a. Menetapkan subjek penelitian yaitu pasien di RSUD Royal Prima Medan.
- b. Peneliti meminta izin kepada pasien untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
- c. Pengambilan data dasar dengan menggunakan lembar kuesioner.
- d. Peneliti melakukan pengelompokan data, pengolahan data dan analisis data dari data yang telah dikumpulkan.
- e. Pengambilan dokumentasi sebagai bukti dilaksanakannya penelitian

3. Tahap Evaluasi Hasil Pelaksanaan

Pada tahap evaluasi, dilakukan pengolahan data hasil penelitian kuantitatif.

Adapun 55statist-langkah pokok dalam pengolahan data kuantitatif yaitu sebagai berikut:

1. Pengecekan data (*Editing*)

Editing adalah kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian 55statisti atau kuesioner.

2. Memberi kode akses (*Coding*)

Setelah data diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan pengkodean yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan.

3. *Scoring*

Scoring yaitu penilaian data dengan memberikan skor pada pertanyaan yang berkaitan dengan 56tatisti responden, pemberian skoring dalam kuesioner harus memenuhi ketentuan dalam penentuan skoring.

4. *Data Entry*

Data entry yakni jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang masih dalam bentuk kode dimasukkan ke dalam program komputer yang digunakan peneliti yaitu SPSS.

5. *Data Processing*

Semua data yang telah diinput ke dalam aplikasi 56tatistic SPSS kemudian akan diolah sesuai dengan kebutuhan. Setelah dilakukan pengolahan data seperti yang telah diuraikan di atas, 56tatist selanjutnya adalah melakukan analisis data.

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis menggunakan analisis *univariat*, dengan pengolahan data menggunakan software 56tatistic SPSS Versi 25.

Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Bentuk analisis univariat tergantung dari jenis datanya. Pada umumnya dalam analisis univariat hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2018).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap dua 56 ariable yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2018). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variable independent terhadap variable dependent. Analisis bivariat yang dilakukan merupakan analisis statistic dengan menggunakan tabulasi silang dilanjutkan uji statistic menggunakan uji *chi square*.

Pengambilan 56variable56 sebagai pada analisis bivariat sebagai berikut :

1. Jika $p \text{ value} \leq \alpha (0,05)$ H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh antara 56variable 56variable56nt dengan 56variable dependen.
2. Jika $p \text{ value} > \alpha (0,05)$ H_0 diterima yang berarti tidak ada pengaruh antara 56variable 56variable56nt dengan 56variable dependen.

Analisis Multivariat

Analisis Multivariat Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, uji multivariat dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda karena variabel dependen berupa data kategorik.

Uji regresi logistik berganda yang digunakan adalah uji regresi logistik dengan pemodelan prediksi. Pemodelan prediksi bertujuan untuk memperoleh model yang terdiri dari beberapa variabel independen yang dianggap terbaik untuk memprediksi kejadian dependen. Analisis multivariat diawali dengan melakukan analisis bivariat terhadap masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Apabila hasil analisis bivariat menunjukkan nilai $p\text{-value (sig.)} \leq 0,05$ maka variabel penelitian dapat masuk ke dalam pemodelan analisis multivariat. Sebaliknya, apabila hasil analisis bivariat menunjukkan nilai $p\text{-value (sig.)} > 0,05$, maka variabel tersebut tidak dapat masuk ke dalam pemodelan multivariat (Sugiyono, 2019).

Setelah didapatkan variabel yang menjadi kandidat pemodelan pada analisis multivariat, tahap selanjutnya adalah melakukan pembuatan model untuk menentukan variabel independen yang paling berhubungan dengan variabel dependen. Pembuatan model faktor penentu ini dilakukan dengan

menggunakan analisis regresi logistik berganda. Apabila hasil uji menunjukkan terdapat variabel yang memiliki nilai $p\text{-value (sig.)} > 0,05$, maka variabel tersebut harus dikeluarkan dari pemodelan. Uji regresi logistik berganda memiliki nilai $p\text{-value (sig.)} > 0,05$. Setelah diperoleh pemodelan akhir, tahap selanjutnya adalah memeriksa apakah terdapat interaksi antar variabel independen melalui uji interaksi. Uji interaksi dilakukan pada variabel yang diduga secara substansi terdapat interaksi. Apabila nilai $p\text{-value} < 0,05$ berarti terdapat interaksi antar variabel independen tersebut dan sebaliknya.

Apabila terdapat interaksi, maka pemodelan akhir yang digunakan adalah pemodelan multivariate dengan interaksi. Apabila tidak terdapat interaksi, maka pemodelan akhir yang digunakan adalah model multivariat tanpa interaksi. Adapun penyajian data pada penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Pada penelitian ini adapun salah satu tujuan khususnya yaitu mengetahui karakteristik pasien atau responden dalam penelitian ini berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan pasien yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1 Hasil Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Usia	n	%
26-35 Tahun	73	73
36-45 Tahun	13	13
>45 Tahun	14	14
Total	100	100
Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	56	56
Perempuan	44	44
Total	100	100
Pendidikan	n	%
SMP	1	1
SMA	19	19
Diploma	9	9
S1	69	69
S2/S3	2	2
Total	100	100
Pekerjaan	n	%
Tidak Bekerja	6	6
Wiraswasta	41	41
Pegawai Swasta	28	28
PNS	17	17
TNI/POLRI	8	8
Total	100	100

Sumber : Data primer diolah (2024)

Tabel 1 menjelaskan hasil penelitian mengenai distribusi frekuensi karakteristik pasien atau responden dalam penelitian ini berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa responden yang berusia 26-35 tahun sebanyak 73 (73%), responden yang berusia 36-45 tahun sebanyak 13 (13%), dan responden yang berusia >45 tahun sebanyak 14 (14%).

Responden dalam penelitian ini yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56 (56%), dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 (44%).

Responden yang berpendidikan SMP sebanyak 1 (1%), responden yang berpendidikan SMA sebanyak 19 (19%), responden yang berpendidikan Diploma sebanyak 9 (9%), responden yang berpendidikan S1 sebanyak 69 (69%), dan responden yang berpendidikan S2/S3 sebanyak 2 (2%).

Adapun dalam penelitian ini responden yang status pekerjaannya tidak bekerja sebanyak 6 (6%), responden dengan status pekerjaan wiraswasta sebanyak 41 (41%), responden dengan status pekerjaan pegawai swasta sebanyak 28 (18%), responden yang status pekerjaannya PNS sebanyak 17 (17%) dan responden yang status pekerjaannya TNI/Polri sebanyak 8 (8%) dari total seluruh responden dalam penelitian ini yang berjumlah 100 responden.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Berikut merupakan hasil uji validitas dalam penelitian ini.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Pertanyaan X1	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,810	0,361	Valid
P2	0,553	0,361	Valid
P3	0,861	0,361	Valid
P4	0,776	0,361	Valid
P5	0,719	0,361	Valid
P6	0,776	0,361	Valid
P7	0,808	0,361	Valid
P8	0,444	0,361	Valid
P9	0,690	0,361	Valid
P10	0,756	0,361	Valid
P11	0,657	0,361	Valid
P12	0,690	0,361	Valid
P13	0,728	0,361	Valid
P14	0,486	0,361	Valid
P15	0,770	0,361	Valid
P16	0,811	0,361	Valid
P17	0,730	0,361	Valid
P18	0,606	0,361	Valid
P19	0,449	0,361	Valid
P20	0,640	0,361	Valid
Pertanyaan X2	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,694	0,361	Valid
P2	0,586	0,361	Valid
P3	0,653	0,361	Valid
P4	0,604	0,361	Valid
P5	0,908	0,361	Valid
P6	0,601	0,361	Valid
P7	0,656	0,361	Valid
Pertanyaan X3	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,675	0,361	Valid
P2	0,642	0,361	Valid
P3	0,562	0,361	Valid

P4	0,790	0,361	Valid
P5	0,713	0,361	Valid
P6	0,519	0,361	Valid
P7	0,606	0,361	Valid
P8	0,525	0,361	Valid
P9	0,809	0,361	Valid
P10	0,411	0,361	Valid
P11	0,770	0,361	Valid
P12	0,809	0,361	Valid
P13	0,785	0,361	Valid
P14	0,832	0,361	Valid
P15	0,550	0,361	Valid
P16	0,762	0,361	Valid
P17	0,652	0,361	Valid
P18	0,562	0,361	Valid
Pertanyaan Y	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,581	0,361	Valid
P2	0,600	0,361	Valid
P3	0,657	0,361	Valid
P4	0,455	0,361	Valid
P5	0,734	0,361	Valid
P6	0,627	0,361	Valid
P7	0,736	0,361	Valid

Sumber : Data primer diolah (2024)

Tabel 2 menjelaskan hasil uji validitas pertanyaan kuesioner untuk variabel X1, X2, X3 dan Y dimana dari seluruh pertanyaan nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ yaitu 0,361. Dari hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dalam variabel X1, X2, X3 dan Y valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Berikut merupakan hasil uji validitas dalam penelitian ini.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	0,943	Relib
X2	0,780	Relib
X3	0,927	Relib
Y	0,747	Relib

Sumber : Data primer diolah (2024)

Tabel 3 menjelaskan tentang hasil uji reliabilitas pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini, dari hasil penelitian yang sudah dilakukan didapatkan hasil nilai *Cronbach Alpha* dari variabel X1, X2, X3 dan Y $> 0,70$ yang berarti kuesioner dalam penelitian ini seluruhnya relib.

Hasil Analisis Univariat

1. Marketing Mix (X1)

Berikut ini merupakan jawaban responden berdasarkan variabel marketing Mix.

Tabel 4 Hasil Jawaban Responden Variabel Marketing Mix

No	Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation
1	Saya merasa jasa pelayanan kesehatan yang ditawarkan di IGD RSU Royal Prima Medan bermanfaat	0,451
2	Jasa pelayanan IGD RSU Royal Prima Medan sudah dikenal sejak dulu oleh para masyarakat	0,470
3	Saya merasa produk (peralatan kesehatan di IGD) yang ditawarkan RSU Royal Prima Medan dengan kebutuhan pasien sudah sesuai	0,492
4	Tarif jasa pelayanan IGD di RSU Royal Prima Medan sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit	0,497
5	Tarif yang telah ditetapkan oleh RSU Royal Prima Medan lebih terjangkau dibandingkan dengan rumah sakit lain	0,375
6	Tarif pelayanan IGD yang ditetapkan oleh RSU Royal Prima Medan mampu bersaing dengan rumah sakit lain di	0,393
7	Saya mengetahui informasi pelayanan IGD di RSU Royal Prima Medan dari media promosi rumah sakit (brosur, website, banner, spanduk, radio dan sosial media)	0,453
8	Saya mengetahui informasi tentang pelayanan IGD di RSU Royal Prima Medan dari teman/saudara	0,227
9	RSU Royal Prima Medan menyediakan brosur yang berisi informasi pelayanan	0,262
10	RSU Royal Prima Medan mudah dijangkau dengan sarana transportasi umum	0,299
11	Lokasi RSU Royal Prima Medan sangat strategis, yaitu	0,233

	dekat dengan pusat kota Medan	
12	Tempat parkir di RSU Royal Prima Medan aman dan luas	0,326
13	Petugas pendaftaran dan administrasi di RSU Royal Prima Medan bersikap ramah dan sopan	0,320
14	Petugas farmasi di RSU Royal Prima Medan menjelaskan dengan baik tentang obat yang harus diminum oleh pasien	0,191
15	Kecepatan dan ketepatan pemberian pelayanan oleh petugas kesehatan baik	0,311
16	Dalam pengambilan obat tidak memerlukan antrian yang lama	0,303
17	Pemberian pelayanan sesuai dengan nomor antrian yang disediakan	0,433
18	Ruang tunggu pasien nyaman (tempat duduk, TV, penyediaan air minum)	0,116
19	Petugas menjaga kerapian dan penampilannya	0,212
20	Kebersihan Ruang tunggu terjaga	0,322

Tabel 5 Marketing Mix

Marketing Mix	n	%
Baik	77	77
Tidak Baik	23	23
Total	100	100

Sumber : Data primer diolah (2024)

Tabel 5 menjelaskan hasil jawaban responden tentang marketing mix di RSU Royal Prima Medan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bahwa Marketing Mix di RSU Royal Prima Medan baik sebanyak 77 orang responden dengan persentase sebesar 77% dan responden yang mengatakan marketing Mix di RSU Royal Prima Medan tidak baik sebanyak 23 orang responden dengan persentase sebesar 23% dari total sampel responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Dari hasil ini dapat dilihat mayoritas responden mengatakan bahwa marketing Mix di RSU Royal Prima Medan baik.

2. Citra Rumah Sakit (X2)

Berikut ini merupakan jawaban responden berdasarkan variabel Citra Rumah Sakit.

Tabel 6 Hasil Jawaban Responden Variabel Citra Rumah Sakit

No	Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation
----	------------	---------------------------

1	RSU Royal Prima Medan menempati lokasi yang strategis	0,434
2	Saya percaya bahwa RSU Royal Prima Medan memberikan pelayanan yang terbaik	0,110
3	RSU Royal Prima Medan selalu menjadi rumah sakit yang pertama kali muncul dalam pikiran saya dan saya pilih, bila ingin berobat atau dirawat	0,357
4	Saya sangat terkesan dengan pelayanan kesehatan di RSU Royal Prima Medan yang sangat memuaskan	0,324
5	Saya akan menceritakan kesan yang baik selama saya mendapatkan pelayanan kesehatan di RSU Royal Prima Medan kepada orang lain	0,339
6	RSU Royal Prima Medan mempunyai tempat parkir yang luas	0,388
7	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat ke RSU Royal Prima Medan	0,180

Tabel 7 Citra Rumah Sakit

Citra Rumah Sakit	n	%
Baik	78	78
Tidak Baik	22	22
Total	100	100

Sumber : Data primer diolah (2024)

Tabel 7 menjelaskan hasil jawaban responden tentang citra rumah sakit di RSU Royal Prima Medan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bahwa citra rumah sakit di RSU Royal Prima Medan baik sebanyak 78 orang responden dengan persentase sebesar 78% dan responden yang mengatakan citra rumah sakit di RSU Royal Prima Medan tidak baik sebanyak 22 orang responden dengan persentase sebesar 22% dari total sampel responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Dari hasil ini dapat dilihat mayoritas responden mengatakan bahwa citra rumah sakit di RSU Royal Prima Medan baik.

3. Kualitas Pelayanan (X3)

Berikut ini merupakan jawaban responden berdasarkan variabel kualitas pelayanan.

Tabel 8 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation
-----------	-------------------	----------------------------------

1	Bangunan RSUD Royal Prima Medan terlihat indah dan bersih	0,499
2	Ruangan di RSUD Royal Prima Medan memiliki peralatan yang lengkap	0,379
3	RSUD Royal Prima Medan memiliki ruang tunggu yang cukup	0,464
4	Tenaga Medis dan karyawan di RSUD Royal Prima Medan berpenampilan rapi dan bersih	0,431
5	Tenaga Medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan	0,426
6	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat	0,187
7	Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien	0,254
8	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien	0,389
9	Perawat tanggap melayani pasien	0,420
10	Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik	0,224
11	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnose penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien serta meyakinkan	0,346
12	Tenaga Medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap	0,435
13	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman	0,458
14	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien	0,368
15	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	0,347
16	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan	0,297

	keinginan dan memahami kebutuhan pasien	
17	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	0,405
18	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah	0,428

Tabel 9 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	n	%
Baik	80	80
Tidak Baik	20	20
Total	100	100

Sumber : Data primer diolah (2024)

Tabel 9 menjelaskan hasil jawaban responden tentang kualitas pelayanan di RSU Royal Prima Medan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan di RSU Royal Prima Medan baik sebanyak 80 orang responden dengan persentase sebesar 80% dan responden yang mengatakan kualitas pelayanan di RSU Royal Prima Medan tidak baik sebanyak 20 orang responden dengan persentase sebesar 20% dari total sampel responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Dari hasil ini dapat dilihat mayoritas responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan di RSU Royal Prima Medan baik.

4. Keputusan Memilih Berobat (Y)

Berikut ini merupakan jawaban responden berdasarkan variabel keputusan memilih berobat.

Tabel 10 Keputusan Memilih Berobat

Keputusan Memilih Berobat	n	%
Berminat	79	79
Tidak Berminat	21	21
Total	100	100

Sumber : Data primer diolah (2024)

Tabel 10 menjelaskan hasil jawaban responden tentang keputusan memilih berobat di RSU Royal Prima Medan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berminat memilih berobat di RSU Royal Prima Medan sebanyak 79 orang responden dengan persentase sebesar 79% dan responden yang tidak berminat berobat di RSU Royal Prima Medan sebanyak 21 orang responden dengan persentase sebesar 21% dari total sampel responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Dari hasil ini dapat dilihat mayoritas responden mengatakan berminat memilih berobat di RSU Royal Prima Medan baik.

Hasil Analisis Bivariat

1. Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Memilih Berobat Pada Pasien Rencana Rawat Inap di IGD RSU Royal Prima Medan

Berikut ini hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi square* pada penelitian mengenai pengaruh marketing mix terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencana rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan.

Tabel 11 Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Memilih Berobat Pada Pasien

Rencana Rawat Inap di IGD RSU Royal Prima Medan

Marketing Mix	Keputusan Memilih Berobat		Total	Sig (P-Value)
	Berminat	Tidak Berminat		

	n	%	n	%	n	%	
Baik	71	71	6	6	77	77	0,000
Tidak Baik	8	8	15	15	23	23	
Total	79	79	21	21	100	100	

Sumber : Data primer diolah (2024)

Tabel 11 menjelaskan hasil penelitian mengenai pengaruh marketing mix terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSUD Royal Prima Medan dengan menggunakan tabulasi silang dan uji *chi square*. Dari hasil terlihat bahwa jika marketing mix di RSUD Royal Prima Medan baik maka responden dalam penelitian ini yang berminat untuk memilih berobat ke RSUD Royal Prima Medan sebanyak 71 (71%) dan yang tidak berminat sebanyak 6 (6%), dan jika marketing mix di RSUD Royal Prima Medan tidak baik maka responden dalam penelitian ini yang berminat untuk memilih berobat ke RSUD Royal Prima Medan sebanyak 8 (8%) dan yang tidak berminat sebanyak 15 (15%).

Hasil uji *chi square* didapatkan hasil nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh marketing mix terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSUD Royal Prima Medan.

2. Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Keputusan Memilih Berobat Pada Pasien Rencanan Rawat Inap di IGD RSUD Royal Prima Medan

Berikut ini hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi square* pada penelitian mengenai pengaruh citra rumah sakit terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSUD Royal Prima Medan.

Tabel 12 Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Keputusan Memilih Berobat Pada Pasien Rencanan Rawat Inap di IGD RSUD Royal Prima Medan

Citra Rumah Sakit	Keputusan Memilih Berobat				Total		Sig (<i>P-Value</i>)
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	71	71	7	7	78	78	0,000
Tidak Baik	8	8	14	14	22	22	
Total	79	79	21	21	100	100	

Sumber : Data primer diolah (2024)

Tabel 12 menjelaskan hasil penelitian mengenai pengaruh citra rumah sakit terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSUD Royal Prima Medan dengan menggunakan tabulasi silang dan uji *chi square*. Dari hasil terlihat bahwa jika citra rumah sakit di RSUD Royal Prima Medan baik maka responden dalam penelitian ini yang berminat untuk memilih berobat ke RSUD Royal Prima Medan sebanyak 71 (71%) dan yang tidak berminat sebanyak 7 (7%), dan jika citra rumah sakit di RSUD Royal Prima Medan tidak baik maka responden dalam penelitian ini yang berminat untuk memilih berobat ke RSUD Royal Prima Medan sebanyak 8 (8%) dan yang tidak berminat sebanyak 14 (14%).

Hasil uji *chi square* didapatkan hasil nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh citra rumah sakit terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSUD Royal Prima Medan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Berobat Pada Pasien Rencanan Rawat Inap di IGD RSUD Royal Prima Medan

Berikut ini hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi square* pada penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSUD Royal Prima Medan.

Tabel 13 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Berobat Pada Pasien Rencana Rawat Inap di IGD RSU Royal Prima Medan

Kualitas Pelayanan	Keputusan Memilih Berobat				Total		Sig (P-Value)
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	72	72	8	8	80	80	0,003
Tidak Baik	7	7	13	13	20	20	
Total	79	79	21	21	100	100	

Sumber : Data primer diolah (2024)

Tabel 13 menjelaskan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencana rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan dengan menggunakan tabulasi silang dan uji *chi square*. Dari hasil terlihat bahwa jika kualitas pelayanan di RSU Royal Prima Medan baik maka responden dalam penelitian ini yang berminat untuk memilih berobat ke RSU Royal Prima Medan sebanyak 72 (72%) dan yang tidak berminat sebanyak 8 (8%), dan jika kualitas pelayanan di RSU Royal Prima Medan tidak baik maka responden dalam penelitian ini yang berminat untuk memilih berobat ke RSU Royal Prima Medan sebanyak 7 (7%) dan yang tidak berminat sebanyak 13 (13%).

Hasil uji *chi square* didapatkan hasil nilai *p-value* sebesar $0,003 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencana rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan.

Hasil Analisis Multivariat

Analisis Multivariat Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, uji multivariat dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda karena variabel dependen berupa data kategorik.

Tabel 14 Seleksi Variabel Untuk Uji Multivariat

Variabel	P-Value	Kandidat
Marketing Mix (X1)	0,000	Ya
Citra Rumah Sakit (X2)	0,000	Ya
Kualitas Pelayanan (X3)	0,003	Ya

Sumber : Data primer diolah (2024)

Dari tabel 14 dapat dilihat bahwa variabel marketing mix (X1), variabel citra rumah sakit (X2), dan variabel kualitas pelayanan (X3) dalam penelitian ini memiliki nilai *p value* $< 0,05$. Dari hasil tersebut maka seluruh variabel X1, X2 dan X3 masuk ke model pengujian multivariat pada tabel 12 berikut :

Tabel 15 Hasil Uji Multivariat

Variabel	Sig
Marketing Mix (X1)	0,000
Citra Rumah Sakit (X2)	
Kualitas Pelayanan (X3)	

Sumber : Data Primer diolah 2023

Tabel 15 menjelaskan hasil analisis multivariat pada marketing mix (X1), variabel citra rumah sakit (X2), dan variabel kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan memilih berobat pada pasien

rencanan rawat inap di IGD RSUD Royal Prima Medan. Dari tabel dapat di lihat nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel independen pada penelitian ini secara bersama sama atau secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yaitu terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSUD Royal Prima Medan.

Tabel 16 Variabel Independen Yang Paling Berpengaruh Terhadap Variabel Dependen

Variabel	t
Marketing Mix (X1)	3,349
Citra Rumah Sakit (X2)	3,170
Kualitas Pelayanan (X3)	1,136

Sumber : Data Primer diolah 2023

Tabel 16 menjelaskan hasil mengenai variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian dapat dilihat nilai t paling tinggi terdapat pada variabel marketing mix (X1) yaitu sebesar 3,349, dari hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen dalam penelitian ini adalah variabel marketing mix (X1).

Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Memilih Berobat Pada Pasien Rencanan Rawat Inap di IGD RSUD Royal Prima Medan

Hasil penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh marketing mix terhadap 67esehatan memilih berobat pada pasien rencana rawat inap di IGD RSUD Royal Prima Medan menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bahwa Marketing Mix di RSUD Royal Prima Medan baik sebanyak 77 orang responden dengan persentase sebesar 77% dan responden yang mengatakan marketing Mix di RSUD Royal Prima Medan tidak baik sebanyak 23 orang responden dengan persentase sebesar 23% dari total sampel responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Dari hasil ini dapat dilihat mayoritas responden mengatakan bahwa marketing Mix di RSUD Royal Prima Medan baik.

Dari hasil terlihat bahwa jika marketing mix di RSUD Royal Prima Medan baik maka responden dalam penelitian ini yang berminat untuk memilih berobat ke RSUD Royal Prima Medan sebanyak 71 (71%) dan yang tidak berminat sebanyak 6 (6%), dan jika marketing mix di RSUD Royal Prima Medan tidak baik maka responden dalam penelitian ini yang berminat untuk memilih berobat ke RSUD Royal Prima Medan sebanyak 8 (8%) dan yang tidak berminat sebanyak 15 (15%). Hasil uji chi square didapatkan hasil nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh marketing mix terhadap 67esehatan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSUD Royal Prima Medan.

Marketing Mix terdiri dari gabungan 67esehata-variabel yang diharapkan mampu menciptakan dan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga pasien menjadi loyal untuk menggunakan layanan 67esehatan yang ditawarkan. Penerapan marketing mix pada dasarnya adalah suatu rencana yang terpadu dan menyeluruh yang memberikan panduan pada suatu rumah sakit untuk memastikan apa yang telah di berikan pada pasien adalah yang terbaik. Marketing mix diharapkan dapat meningkatkan penilaian pasien terhadap suatu jasa yang diberikan oleh rumah sakit. Bila persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik maka image pasien terhadap rumah sakit akan positif, kondisi ini dapat meningkat kepuasan pasien yang menggunakan jasa 67esehatan pada rumah sakit tersebut. Suatu rumah sakit harus merumuskan marketing mix dengan tepat agar terciptanya kepuasan pasien dalam menggunakan layanan jasa yang ditawarkan oleh suatu rumah sakit, sehingga setelah adanya kepuasan tentu timbulnya minat untuk terus menggunakan jasa layanan 67esehatan tersebut.

Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Keputusan Memilih Berobat Pada Pasien Rencana Rawat Inap di IGD RSU Royal Prima Medan

Hasil penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh citra rumah sakit terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencana rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bahwa citra rumah sakit di RSU Royal Prima Medan baik sebanyak 78 orang responden dengan persentase sebesar 78% dan responden yang mengatakan citra rumah sakit di RSU Royal Prima Medan tidak baik sebanyak 22 orang responden dengan persentase sebesar 22% dari total sampel responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Dari hasil ini dapat dilihat mayoritas responden mengatakan bahwa citra rumah sakit di RSU Royal Prima Medan baik.

Dari hasil terlihat bahwa jika citra rumah sakit di RSU Royal Prima Medan baik maka responden dalam penelitian ini yang berminat untuk memilih berobat ke RSU Royal Prima Medan sebanyak 71 (71%) dan yang tidak berminat sebanyak 7 (7%), dan jika citra rumah sakit di RSU Royal Prima Medan tidak baik maka responden dalam penelitian ini yang berminat untuk memilih berobat ke RSU Royal Prima Medan sebanyak 8 (8%) dan yang tidak berminat sebanyak 14 (14%). Hasil uji chi square didapatkan hasil nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh citra rumah sakit terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencana rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Aryuningtyas (2023) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah Rumah Sakit terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan citra rumah terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang.

Rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan harga yang terjangkau untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan berusaha untuk mengevaluasi dan menangkap semua peluang serta meningkatkan daya saingnya agar dapat bersaing (Ali Napiah, 2023).

Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Keberhasilan rumah sakit membentuk citra pasien, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah rumah sakit, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Citra tersebut muncul berdasarkan pengetahuan dan informasi - informasi yang diterima seseorang terhadap suatu obyek. Apabila informasi tersebut baik maka akan menimbulkan citra positif, namun sebaliknya apabila informasi yang diterima buruk, maka akan menimbulkan citra negatif. Maka dari itu disarankan bagi RSU Royal Prima Medan agar dapat selalu menjaga citra rumah sakit dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pasien, karena dengan hal tersebut pasien akan menganggap citra yang dibangun oleh RSU Royal Prima Medan baik sehingga pasien loyal kepada rumah sakit.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Berobat Pada Pasien Rencana Rawat Inap di IGD RSU Royal Prima Medan

Hasil penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencana rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan di RSU Royal Prima Medan baik sebanyak 80 orang responden dengan persentase sebesar 80% dan responden yang mengatakan kualitas pelayanan di RSU Royal Prima Medan tidak baik sebanyak 20 orang responden dengan persentase sebesar 20% dari total sampel responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Dari hasil ini dapat dilihat mayoritas responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan di RSU Royal Prima Medan baik.

Dari hasil terlihat bahwa jika kualitas pelayanan di RSU Royal Prima Medan baik maka responden dalam penelitian ini yang berminat untuk memilih berobat ke RSU Royal Prima Medan sebanyak 72 (72%) dan yang tidak berminat sebanyak 8 (8%), dan jika kualitas pelayanan di RSU

Royal Prima Medan tidak baik maka responden dalam penelitian ini yang berminat untuk memilih berobat ke RSU Royal Prima Medan sebanyak 7 (7%) dan yang tidak berminat sebanyak 13 (13%). Hasil uji chi square didapatkan hasil nilai $p\text{-value}$ sebesar $0,003 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap 69esehatan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Bimo (2022) dengan judul penelitian pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat berobat pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto 69eseha hasilnya menunjukkan bahwa diperoleh nilai p sebesar 0.000 yang lebih kecil dari (0.05), yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat berobat pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. Besarnya nilai koefisien regresi sebesar 0.064 hal ini menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas pelayanan RSAU dr. Dody Sardjoto sebesar 1 % maka akan menaikkan Minat berobat pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto rata-rata sebesar 0.064. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin besar atau semakin bagus Kualitas pelayanan RSAU dr. Dody Sardjoto maka akan menghasilkan minat berobat pasien rawat jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto yang semakin tinggi.

Begitu juga dalam penelitian ini yang mana semakin besar atau semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan RSU Royal Prima Medan kepada pasien maka akan menghasilkan minat berobat pasien ke RSU Royal Prima Medan yang semakin tinggi.

Rumah sakit saat ini persaingannya semakin ketat, rumah sakit harus terus memberikan pelayanan yang maksimal 69esehat kepedulian, profesionalisme, dan kompetensi mencerminkan kualitas pelayanan yang terbaik, karena kualitas Pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi hasil pelayanan yang akan menentukan 69esehat 69esehatan 69esehatan69 (Ali Napijah, 2022).

Peningkatan kualitas pelayanan 69esehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas 69esehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara berkala agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai prioritas permasalahannya. Agar dapat membentuk kesadaran merek akan suatu rumah sakit, maka diperlukan suatu kebijakan kinerja pelayanan (service performance policy) yang mengacu pada konsep perencanaan pemasaran pelayanan (service marketing) dan operasi pelayanan (service operation). Sejalan dengan tingginya 69esehat persaingan pelayanan 69esehatan rumah sakit. Rumah sakit harus mulai memberikan perhatian atas manfaat yang dapat disumbangkan oleh serangkaian kegiatan kinerja kualitas jasa pelayanan ini terhadap harapan pasien. Dalam hal ini pasien akan melakukan penilaian terhadap kinerja yang diberikan rumah sakit yang membentuk kepuasan terhadap dirinya dan selanjutnya akan merekomendasikan kepada orang lain atau relasi. Jika keadaan tersebut terpenuhi maka terbentuk suatu kepercayaan yang pada akhirnya memberikan keuntungan kepada rumah sakit.

Pengaruh Marketing Mix, Citra Rumah Sakit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Berobat Pada Pasien Rencanan Rawat Inap di IGD RSU Royal Prima Medan

Hasil penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh marketing mix, citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencana rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan secara simultan menunjukkan bahwa variabel marketing mix (X_1), variabel citra rumah sakit (X_2), dan variabel kualitas pelayanan (X_3) dalam penelitian ini memiliki nilai $p\text{ value} < 0,05$. Dari hasil tersebut maka seluruh variabel X_1 , X_2 dan X_3 masuk ke model pengujian multivariat. Dari hasil penelitian analisis multivariat dapat dilihat nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel independen pada penelitian ini secara bersama sama atau secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yaitu terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan. Adapun dalam penelitian ini variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen dapat dilihat nilai t paling tinggi terdapat pada variabel marketing mix (X_1) yaitu sebesar 3,349, dari hasil ini maka dapat

disimpulkan bahwa variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen dalam penelitian ini adalah variabel marketing mix (X1).

KESIMPULANDAN SARAN

Mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 26-35 tahun sebanyak 73 (73%) responden, mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56 (56%), berpendidikan S1 sebanyak 69 (69%), dan mayoritas status pkerjaannya adalah wiraswasta sebanyak 41 (41%). Terdapat pengaruh marketing mix terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan. Terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan. Terdapat pengaruh marketing mix, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan secara simultan atau secara bersama-sama. Variabel independen dalam penelitian ini yang paling berpengaruh terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan adalah variabel marketing mix (X1).

Dari hasil kesimpulan pada penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang dapat penulis sampaikan yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi serta masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan, adapun sarannya yaitu:

1. Bagi RSU Royal Prima Medan

- a. Agar minat pasien semakin meningkat untuk menggunakan layanan kesehatan di RSU Royal Prima Medan maka rumah sakit perlu memperhatikan apa yang diinginkan dan diminta pasien seperti meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien serta meningkatkan ketersediaan fasilitas di RSU Royal Prima Medan.
- b. Dalam penelitian ini seluruh variabel independen yaitu marketing mix (X1), variabel citra rumah sakit (X2), dan variabel kualitas pelayanan (X3) berepngaruh terhadap keputusan memilih berobat pada pasien rencanan rawat inap di IGD RSU Royal Prima Medan, maka dari itu saran bagi RSU Royal Prima Medan agar tetap bisa mempertahankan marketing mix, citra rumah sakit dan kualitas pelayanan yang saat ini sudah ada dan diharapkan untuk kedepannya dapat lebih meningkatkannya.

2. Bagi Pasien

Bagi pasien disarankan apabila dalam menggunakan layanan kesehatan di RSU Royal Prima Medan terdapat kualitas pelayanan yang kurang baik maka pasien dapat memberikan masukan kepada pihak rumah sakit agar kedepannya hal-hal yang sama tidak terulang lagi dan dapat menjadikan evaluasi bagi RSU Royal Prima Medan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat melakukan pengembangan model penelitian seperti halnya menambah jumlah populasi dan sampel yang digunakan, menggunakan metode penelitian mix methods dan dapat menambahkan beberapa variabel lain yang tidak masuk kedalam variabel ini seperti halnya variabel dependen kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Napiyah, N. Afni, B. Sri, L.R.N. Ermi, G. 2020. Analysis of the Quality of Service on the Level of Satisfaction of the Patient In Rs Umum Bandung and Malahayati Medan in Years 2019. Asian Journal of Pharmaceutical Research and Development. 2020; 8(3):40-43
- Ali Napiyah, N. Andre Jonathan, S.G. Wienaldi. Maya, S.M. 2022. Quality Analysis Of Nursing Services Towards Internal Disease Inpatient Satisfaction At The Prima Indonesia Royal Hospital During The Covid-19 Pandemic Of 2021. International Journal of Health and Pharmaceutical

- Ali Napiyah, N. Bunga, T.D. Ermi, G. 2022. An Emergency Installation Performance Improvement Of Royal Prima Hospital With Lean Management Method. *International Journal in Management and Social Science* Volume 10 Issue 11, November 2022 ISSN: 2321-1784 Impact Factor: 7.088
- Ali Napiyah, N. Chrismis, N.G. Aditya, A.R. 2023. Analisis Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsu Royal Prima Medan. *Jurnal Sosial dan Sains*. VOLUME 3 NOMOR 8 2023 P-ISSN 2774-7018, E-ISSN 2774-700X
- Anang Firmansyah dan Didin Fatihudin, 2019. *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Yogyakarta, CV Budi Utama.
- Aria, M. Ary, D.A, Harnoto, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 3 No 1, Januari 2020.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>.
- Aryuningtyas, J.P. Widiyanti, M. Shihab, M.S. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pasien Pada Rumah Sakit Hermina Palembang. *JIGE* 4 (3) (2023) 1676-1682 *JURNAL ILMIAH GLOBAL EDUCATION* ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/jige.
- Bimo, T.P. 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 (JMCH)* 2022. Vol. 3, No.4. Page 153-168 <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1183>
- Carter, S., Ng, R., El-Den, S., & Schneider, C. (2020, July). Low Perceived Service Quality in Community Pharmacy is Associated Poor Medication Adherence. *International Journal of Patient Education and Conseling*, 1-21.
- Danang Sunyoto. 2019. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta 2017.
- Greenfield, D., Lawrence, S. A., Kellner, A., Townsend, K., & Wilkinson, A. (2019). Health service accreditation stimulating change in clinical care and human resource management processes: A study of 311 Australian hospitals. *International Journal of Health Policy*, 123 (7), 661-665.
- Grew, B., Schneider, C. R., & Carter, S. R. (2019). Validation of a questionnaire for consumers' perception of service quality in community pharmacy. *International Journal of Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15, 673-681.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hamsar, A. and Ramadhan, E. S. (2019) 'Jurnal Kesehatan Gigi', *Jurnal Kesehatan Gigi*, 6(2), pp. 45–50.
- Handayani, Ririn. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hayati, R. (2022). Pengertian Hasil Penelitian, Jenis, Ciri, Cara Menulis, dan Contohnya. Retrieved from Hasil Penelitian: <https://penelitianilmiah.com/hasil-penelitian/>
- Heningnurani, A. Y. (2019). Strategi pemasaran RSUD H Abdul Manap Kota Jambi. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), 153–164. <http://journal.fkm.ui.ac.id/arsip/article/view/2897>
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017*. Diakses dari <http://www.depkes.go.id/resources/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-2017.pdf>

- Lubis, A. I. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter dan Physical Evidance Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap. Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia, 7(1), 1. <https://doi.org/10.36418/syntaxliterate.v7i1.1859>
- Lydia, P. Endang, M. Sari, B. 2020. Pengaruh Lokasi, Citra Rumah Sakit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Rsud Pasar Minggu Jurnal IKRA-ITH Ekonomika Vol 2 No 3 Bulan Juli 2020
- Maman, N. R. Alwi, M.K. Kurnaesih, E. 2022. Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSI Faisal Makassar. Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022. Vol. 3, No.2. Page 25-34
- Mahara, E. (2021). Hubungan Bauran Pemasaran terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Umum di RSU Mitra Medika Amplas Medan. Jurnal Rekam Medic, 4(1), 26–38.
- Meci, S.N. 2023. Analisis Strategi Marketing Pada Bisnis Rumah Sakit Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Vol.1. No.1 Maret 2023. Hal 17-23 <https://ojs.amiklps.ac.id>
- Meutia, H.A.T. Andry, Hilmy, R. 2022. Analisis Pengaruh Keputusan Berobat Dalam Memediasi Kunjungan Pasien: Studi Sem Analisis. Jurnal Health Sains: p-ISSN: 2723-4339 e-ISSN: 2723-6927 Vol. 3, No. 3, Maret 2022
- Muksin. (2019). Telaah Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap. RV Pustaka Horizon (Anggota IKAPI)
- Menteri Kesehatan RI. 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan.
- Nur Azizah, Raharjo, B.B. 2020. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Proses Keputusan Pasien Memilih Layanan Kesehatan. Higeia Journal Of Public Health Research And Development 4 (2) (2020)
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Paula dkk, 2019, Asuhan Keperawatan Gawat Darurat, Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Regina Pricilia Robot, Rizal Sengkey, dan D.Y. Rendingen, “Aplikasi Manajemen Rawat Inap dan Rawat Jalan di Rumah Sakit”. (Jurnal Teknik Informatika, no 4, 2019).
- Rusydi Abubakar, Manajemen Pemasaran, (Bandung: ALFABETA, 2018), h. 11.
- Republik Indonesia 2020. Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S. (2019). *Manajemen rumah sakit*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sugeng, I. S., & Rafik, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur.
- Shalamah, U. H. and Indrawati, F. (2021) ‘HIGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Kunjungan Ulang di Balai Kesehatan’, 5(1), pp. 145–157
- Sinta, W. S. 2019. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Pukesmas Gondang Sragen (Naskah Publikasi, Program Studi Magister Manajemen: Surakarta, 2019).
- Sujarweni, V. Wiratna. (2019) Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tampubolon, J., & Sudharmono, U. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung. Jurnal Solastik Keperawatan, 6(2443–16990), 123–134. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.ndteint.2017.12.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024>
- Tuzkaya, G., Sennaroglu, B., Kalender, Z. T., & Mutlu, M. (2019). Hospital service quality evaluation with IVIF-PROMETHEE and a case study. International Journal of SocioEconomic Planning Sciences , 68, 100705-100716.

- Wati, H. 2017. Pengaruh Marketing Mix Terhadap Minat Pasien Menggunakan Jasa Layanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru. JOM FISIP, 4(2): 1–13.
- Wiwiek, S.I. Rusyidi, A.R. 2023. Pengaruh Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Regional Provinsi Sulawesi Barat. Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 2. Page 15-29