

## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Citra Rumah Sakit Terhadap Keputusan Berkunjung Pasien Di RSUD Ngimbang Lamongan

Intan Setiya Wati<sup>1</sup>, Moh Agung Suriyanto<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Gresik

Corresponding author: [intansetiyawati28@gmail.com](mailto:intansetiyawati28@gmail.com)

### Abstract

*This study aims to identify the influence of service quality variables, location and hospital image on the decision to visit patients at Ngimbang Regional Hospital. This research used quantitative research involving 160 patients from the relevant regional hospitals. The analysis technique used is multiple linear analysis with the help of SPSS version 26, the data sources used come from primary and secondary data. The results of the analysis show that the variables of service quality and location influence the decision to visit patients at Ngimbang Lamongan Regional Hospital. Meanwhile, the hospital image variable has no influence on the decision to visit patients at Ngimbang Lamongan Regional Hospital. This research has limitations because it was only conducted at Ngimbang Lamongan Regional Hospital.*

**Keywords:** Service, Location, Image, Decision

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang. Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan melibatkan 160 pasien dari RSUD terkait. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda dengan bantuan SPSS versi 26, sumber data yang digunakan berasal dari data primer dan sekunder. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan. Sedangkan variabel citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan di RSUD Ngimbang Lamongan.

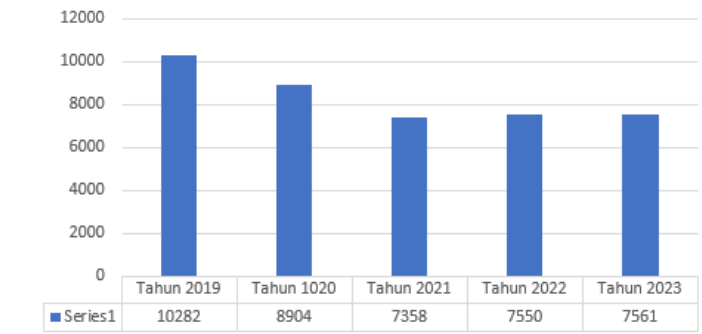
**Kata Kunci:** Pelayanan, Lokasi, Citra, Keputusan

### Introduction

Rumah sakit saat ini mengalami kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan yang sangat pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu tentang kedokteran. Adanya kemajuan teknologi membuat persaingan bisnis rumah sakit saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berpikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Pengaruh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini rumah sakit suatu lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana produk utama rumah sakit yaitu pelayanan medis yang meliputi pembedahan dan pelayanan perawatan orang sakit.

Rumah sakit di Indonesia dari tahun 2018 – 2022 mengalami peningkatan. Pada tahun 2018 jumlah rumah sakit sebanyak 2.813 meningkat menjadi 2.877 pada tahun 2019. Jumlah rumah sakit sampai dengan tahun 2022 terdiri dari 3.072 rumah sakit. Berdasarkan tipenya, sebanyak 2.561 unit merupakan rumah

sakit umum (RSU), sisanya sebanyak 511unit merupakan rumah sakit khusus (RSK). Pertumbuhan usaha RSUD Ngimbang tercermin dalam peningkatan kunjungan pasien seperti grafik berikut ini :



**Gambar 1.** Grafik Kunjungan Pasien di RSUD Ngimbang Lamongan

**Sumber:** Data Primer, diolah (2023)

Dilihat dari jumlah kunjungan maka menunjukkan adanya tingkat antusias yang tinggi dari masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatan mereka. Pertanyaannya adalah benarkah kualitas pelayanan, lokasi dan citra rumah sakit dapat membuat pasien berkunjung? Karena disituasi kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan ini yang mengakibatkan banyaknya rumah sakit yang muncul, sehingga persaingan di dunia bisnis sangatlah ketat.

Beberapa penelitian terdahulu dalam beberapa tahun terakhir telah banyak penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung seperti Wulandari, dkk (2021): Lestari, dkk (2023): (Hernaldi & Siahaan 2023).. Keputusan pembelian atau keputusan berkunjung adalah tahapan dalam proses keputusan pembeli dimana konsumen benar benar membeli. Keputusan berkunjung pasien pada suatu rumah sakit untuk pertamakalinya, akan menghasilkan pengalaman pasien terhadap rumah sakit tersebut (Kotler dan Amstrong, 2016: 198).

Penelitian-penelitian terdahulu pernah dilakukan terkait kualitas pelayanan, lokasi, citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung seperti penelitian Hernaldi & Siahaan (2023) menunjukkan bahwa citra rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung. Namun, Suhaily (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa citra rumah sakit tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa telah banyak penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung. Namun hasil penelitian sebelumnya masih ada beberapa yang inkonsisten, oleh karenanya peneliti ingin melakukan penelitian mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung dan menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga akan dapat menyederhanakan realitas permasalahan penelitian yang kompleks dalam sebuah model penelitian.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan, persyaratan, dan ketepatan waktu dalam rangka memenuhi harapan konsumen (Kasmir. 2017:47). Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam

menarik pelanggan. Semakin baik dan bagus pelayanan akan semakin menarik pelanggan untuk melakukan kerja sama dalam jangka waktu yang panjang. Aspek penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien adalah perilaku perawat dan dokter. Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit pasien akan menilai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan mereka terhadap jasa yang diberikan. Ada beberapa Indikator pengukuran kualitas layanan menurut (Tjiptono, 2016) Bukti fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty).

Selanjutnya, lokasi yang strategis sangat menentukan potensi untuk meningkatkan keputusan konsumen untuk berkunjung. Lokasi merupakan suatu area yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran. Menurut Ghanimata (2012) lokasi merupakan letak toko atau pengecer pada daerah yang strategis sehingga dapat memaksimalkan laba. Lokasi juga dapat mempengaruhi keputusan berkunjung pasien untuk berobat. Lokasi yang strategis bisa menentukan kesuksesan suatu jasa karena lokasi memiliki hubungan yang erat dengan pasar potensial suatu perusahaan.

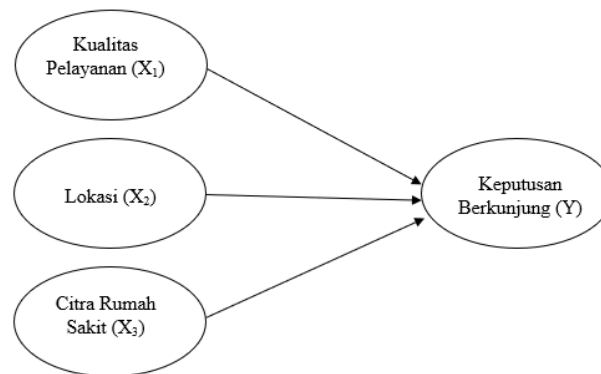
Terdapat beberapa aspek pengukuran lokasi seperti keterjangkauan lokasi, kelancaran akses menuju lokasi dan kedekatan lokasi. RSUD Ngimbang memiliki keunggulan dalam hal lokasi dikarenakan RSUD Ngimbang memilih tempat yang strategis untuk menarik pengunjung, akses menuju RSUD Ngimbang lancar dan transportasi umum mudah ditemui.

Faktor lain yang dianggap memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung adalah citra rumah sakit. Citra merupakan aset tidak berwujud (intangibile assets) yang berharga dari rumah sakit. Citra positif memungkinkan sebuah rumah sakit untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif. Sebuah citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, kualitas layanan, loyalitas, dan niat datang (Citra, dkk. 2021). Salah satu aspek penting dalam menarik konsumen dengan adanya *brand image*. Menurut Siti (2018) *Brand image* rumah sakit adalah segala kesan yang muncul di benak konsumen yang terkait dengan ingatannya mengenai suatu brand. Adanya kesan akan meningkatkan daya saing yang lebih kuat dibandingkan dengan rumah sakit lain. *Brand image* yang baik dari suatu rumah sakit akan meningkatkan keputusan berkunjung pasien.

Terdapat beberapa aspek pengukuran citra rumah sakit seperti kepribadian, reputasi, nilai, dan identitas perusahaan. RSUD Ngimbang memiliki pegawai, baik media maupun non medis, paramedis, non keperawatan, maupun non medis yang ramah dan sopan di mata masyarakat, ini yang menjadikan RSUD Ngimbang memiliki citra yang baik dari masyarakat.

Maka, berdasarkan penjelasan tersebut dan adanya kesenjangan penelitian dari penelitian terdahulu kemudian mendasari peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Citra Rumah Sakit Terhadap Keputusan Berkunjung Pasien di RSUD Ngimbang Lamongan". Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap keputusan berkunjung di RSUD tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, maka kerangka penelitian dan hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.** Kerangka Berpikir

Keterangan:

- H<sub>1</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung di RSUD Ngimbang
- H<sub>2</sub>: Lokasi berpengaruh terhadap keputusan berkunjung di RSUD Ngimbang
- H<sub>3</sub>: Citra rumah sakit berpengaruh terhadap keputusan berkunjung di RSUD Ngimbang

### Research Methods

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan (skor, nilai, peringkat atau frekuensi). Lokasi penelitian bertempat pada RSUD Ngimbang, Jl. Babat-Jombang No.227, Tapas, Sendangrejo, Kec. Ngimbang, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di RSUD Ngimbang dari seluruh unit layanan yang jumlahnya belum diketahui secara pasti. Pengambilan sampel dilakukan terhadap 160 pasien menggunakan teknik non probability sampling dengan metode purposive sampling. Terdapat dua jenis data dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui survei, pra-survei, dan observasi langsung terhadap RSUD Ngimbang, sementara data sekunder bersumber dari pusat statistik yang berkaitan dengan rumah sakit.

Metode analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan bantuan software SPSS versi 26. Analisis data adalah metode untuk merinci data yang telah dikumpulkan dari responden menjadi bentuk yang lebih sederhana (Ghozali, 2021). Kuesioner yang diperoleh dari sampel responden harus dapat dipertanggungjawabkan validitas dan reliabilitasnya, yang dapat dibuktikan melalui pengujian instrumen seperti uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya, untuk mengevaluasi apakah data penelitian memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk penelitian lebih lanjut serta memberikan tanggapan terhadap hipotesis penelitian, dilakukan pengujian asumsi klasik melalui uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Kemudian, dalam menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dilakukan uji regresi linear berganda. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar persentase

perubahan dalam variabel terikat (Y) yang bisa diartikan oleh variabel bebas (X) melalui pengujian koefisien determinasi, dan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial digunakan uji t. Rumus yang digunakan dalam regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y	: Keputusan Berkunjung
X <sub>1</sub>	: Kualitas Pelayanan
X <sub>2</sub>	: Lokasi
X <sub>3</sub>	: Citra Rumah Sakit
β <sub>0</sub>	: Konstanta
β <sub>1</sub> β <sub>2</sub> β <sub>3</sub>	: Koefisien Regresi
e	: Error

### Result and Discussions

Sebanyak 160 responden yang telah melakukan pengobatan dan yang sudah merasakan pelayanan di rumah sakit tersebut memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Penelitian akan difokuskan pada identifikasi karakteristik responden berdasarkan usia dan wilayah tempat tinggal. Presentase tertinggi terjadi pada kelompok usia >30 tahun, mencapai 43%, diikuti oleh konsumen berusia 21-25 tahun, mencapai 34%. Konsumen usia 26-30 tahun sebanyak 15%, sementara pasien usia 15-20 tahun sebanyak 8%. Mayoritas pasien berasal dari Kabupaten Lamongan sendiri yaitu 84%, sedangkan pasien dari luar Kabupaten Lamongan mencapai 16%.

Selanjutnya untuk analisis data peneliti menggunakan pengujian instrument, pengujian asumsi klasik, pengujian regresi berganda, pengujian koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Peneliti melakukan pengujian instrument yang melibatkan uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel	Item	r tabel	r hitung	Ket.	Nilai Cronbach Alpha	Reliabilitas	Ket.
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,1543	0,747	Valid	0,83	0,70	Reliabel
	X <sub>1.2</sub>	0,1543	0,814	Valid			
	X <sub>1.3</sub>	0,1543	0,767	Valid			
	X <sub>1.4</sub>	0,1543	0,761	Valid			
	X <sub>1.5</sub>	0,1543	0,772	Valid			
Lokasi (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,1543	0,81	Valid	0,765	0,70	Reliabel
	X <sub>2.2</sub>	0,154	0,714	Valid			

		3					
	X <sub>2.3</sub>	0,154 3	0,776	Valid			
Citra Rumah Sakit (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,154 3	0,581	Valid	0,766	0,70	Reliabel
	X <sub>3.2</sub>	0,154 3	0,507	Valid			
	X <sub>3.3</sub>	0,154 3	0,503	Valid			
	X <sub>3.4</sub>	0,154 3	0,469	Valid			
Keputusan Berkunjung (Y)	Y.1	0,154 3	0,756	Valid	0,717	0,70	Reliabel
	Y.2	0,154 3	0,771	Valid			
	Y.3	0,154 3	0,793	Valid			
	Y.4	0,154 3	0,414	Valid			

**Sumber:** Data Primer, diolah (2023)

Berdasarkan tabel 1 hasil uji validitas instrument pada setiap pernyataan variable kualitas pelayanan, lokasi, citra rumah sakit dan keputusan berkunjung, ditemukan bahwa nilai rhitung lebih besar daripada nilai pada r tabel. Tabel korelasi untuk derajat kebebasan  $df = n-2 = 160-2 = 158$  pada tingkat signifikansi 5% adalah 0.1543. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel memenuhi uji validitas karena r hitung lebih besar dari pada r tabel (0.1543). Dan berdasarkan tabel 1 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel nilai Crocbach Alpha melebihi 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Sebelum menjalani pengujian analisis regresi, penting untuk melakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu guna menentukan apakah terdapat bias dalam data atau tidak. Berikut adalah hasil pengujian asumsi klasik melalui uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil pengujian asumsi klasik.

**Tabel 2.** Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		160
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.56324734
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.032
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

**Sumber:** Data Primer, diolah (2023)

Pada penelitian ini, dilakukan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat sig 0,05. Data dianggap mengikuti distribusi normal jika tingkat sig > 0,05 atau 5% (Ghozali, 2021:196). Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > dari nilai signifikansi 0,05. Sesuai dengan kriteria yang dijelaskan oleh Ghozali (2021:196), syarat tersebut terpenuhi karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 > dibandingkan dengan nilai signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa uji normalitas telah terpenuhi.

**Tabel 3.** Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel bebas	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	.907	1.102	Nonmultikolinieritas
Lokasi (X <sub>2</sub> )	.941	1.062	Nonmultikolinieritas
Citra Rumah Sakit (X <sub>3</sub> )	.963	1.039	Nonmultikolinieritas

**Sumber:** Data Primer, diolah (2023)

Data dalam penelitian ini, data di anggap lolos Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai Tolerance tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas (Ghozali, 2021:157). Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai VIF lebih kecil dari 10 dan tolerance value lebih besar dari 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memiliki masalah multikolinieritas.

**Tabel 4.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	0.000	1.196		.000	1.000
	X <sub>1</sub>	0.000	.041	0.000	0.000	1.000
	X <sub>2</sub>	0.000	.071	0.000	0.000	1.000
	X <sub>3</sub>	0.000	.046	0.000	0.000	1.000

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

**Sumber:** Data Primer, diolah (2023)

Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji Glejser adalah apabila hasil sig > 0,05 maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2021:178). Dari Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki pengaruh statistik yang signifikan terhadap variabel dependen, sebagaimana tercermin dari nilai Absolut. Probabilitas signifikansi

untuk kualitas pelayanan, lokasi, dan citra rumah sakit berturut-turut adalah 1.000, yang semuanya lebih besar dari tingkat kepercayaan 5% (0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

Setelah data lolos pengujian instrument dan pengujian asumsi klasik maka pengujian selanjutnya adalah uji regresi berganda, Menurut Ghozali (2021:145), Regresi Linier Berganda adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengeksplorasi hubungan korelasi antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Kualitas Produk (X<sub>2</sub>), dan Harga (X<sub>3</sub>), serta satu variabel terikat, yaitu Minat Beli (Y).

**Tabel 5.** Uji Analisis Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	2.513	1.196
	X <sub>1</sub>	.170	.041
	X <sub>2</sub>	.586	.071
	X <sub>3</sub>	-.076	.046

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Data Primer, diolah (2023)

Hasil dari analisis regresi linear berganda dengan program IBM SPSS 26, yang terdapat dalam Tabel 5, secara keseluruhan dapat diartikan sebagai berikut:

$$Y = 2.513 + 0,170 X_1 + 0,586 X_2 - 0,076 X_3 + e$$

Dari tabel 5 diatas diketahui jika variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), lokasi (X<sub>2</sub>), dan citra rumah sakit (X<sub>3</sub>) memiliki nilai 0, variabel keputusan berkunjung (Y) akan memiliki nilai sebesar 2.513, sesuai dengan nilai konstanta yang tercantum. Koefisien variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,170. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin baik pula keputusan berkunjung. Koefisien variabel lokasi (X<sub>2</sub>) sebesar 0,586. Artinya jika suatu lokasi strategis maka akan berpengaruh terhadap peningkatan keputusan berkunjung. Sedangkan Koefisien variabel (X<sub>3</sub>) sebesar -0,076. Menunjukkan bahwa citra rumah sakit bertanda negatif, artinya semakin turun citra rumah sakit maka keputusan berkunjung mengalami penurunan.

**Tabel 6.** Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate



1	.641 <sup>a</sup>	.411	.400	1.57821
---	-------------------	------	------	---------

a. Predictors: (Constant), X<sub>3</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>

b. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Data Primer, diolah (2023)

Ghozali (2021:147) menyatakan R<sup>2</sup> membantu mengukur seberapa besar persentase perubahan dalam variabel terikat (Y) yang bisa diartikan oleh variabel bebas (X). Berdasarkan data dalam Tabel 6 di atas, didapatkan nilai Adjusted R Square = 0, .400 menunjukkan bahwa sebesar 40% perubahan pada variabel terikat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Lokasi (X<sub>2</sub>), dan Citra Rumah Sakit (X<sub>3</sub>). Sisanya 60% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel tersebut seperti harga dan fasilitas.

**Tabel 7.** Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.101	.037
	X <sub>1</sub>	4.151	.000
	X <sub>2</sub>	8.276	.000
	X <sub>3</sub>	-1.649	.101

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Data Primer, diolah (2023)

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan pengujian secara parsial menggunakan uji t, seperti yang dijelaskan oleh Ghozali (2021:148), bertujuan untuk menilai tingkat signifikansi pengaruh individual variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Lokasi (X<sub>2</sub>), dan Citra Rumah Sakit (X<sub>3</sub>) terhadap variabel Keputusan Berkunjung (Y). Pengujian ini mempertimbangkan hipotesis sebagai pedoman pengambilan keputusan, dengan kriteria bahwa jika tingkat signifikansi (sig.) > 0,05 dan t hitung < t tabel, maka hipotesis nol (H<sub>0</sub>) diterima dan hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) ditolak; sebaliknya, jika tingkat sig. < 0,05 dan t hitung > t tabel, maka hipotesis nol (H<sub>0</sub>) ditolak dan hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) diterima. Dari Tabel 7 diatas, dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan, lokasi dan citra rumah sakit memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang sehingga H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Nilai pengaruh masing-masing variable adalah kualitas pelayanan 4,151, lokasi sebesar 8,276 dan citra rumah sakit sebesar -1,649.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung

Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 4.151, melebihi nilai t tabel sebesar 1,975 dengan nilai signifikansi (sig.) < 0,05. Oleh karena itu, hipotesis nol (H<sub>0</sub>) ditolak, dan hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) diterima. Kesimpulannya, Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung (Y) sebesar 4.151. Artinya, peningkatan variabel kualitas pelayanan berkontribusi pada peningkatan variabel keputusan berkunjung sebesar 4.151. Temuan ini sejalan dengan pandangan Tjiptono (2017: 180), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang unggul

memainkan peran sentral dalam menciptakan keputusan berkunjung dan membangun kelangsungan bisnis. Selaras dengan perspektif tersebut, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan pada RSUD Ngimbang dipengaruhi oleh aspek Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati (Tjiptono, 2016: 156). Sesuai dengan hasil penelitian Wulandari, dkk (2021), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan pada keputusan berkunjung. Oleh karena itu, usaha yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan memiliki potensi besar untuk membangun hubungan erat dengan pasien, memengaruhi keputusan berkunjung, dan meningkatkan daya saing di pasar yang kompetitif.

#### Pengaruh lokasi terhadap keputusan berkunjung

Hasil penelitian mengenai Lokasi ( $X_2$ ) menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung sebesar 8.276, melebihi nilai  $t$  tabel sebesar 1,975 dengan nilai signifikansi ( $\text{sig}$ )  $< 0,05$ . Oleh karena itu, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Kesimpulannya, Lokasi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung ( $Y$ ) sebesar 8.276. Artinya, peningkatan variabel lokasi berkontribusi pada peningkatan variabel keputusan berkunjung sebesar 8.276. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2014: 61-62) mengatakan bahwa lokasi yang strategis menentukan kelangsungan dari sebuah usaha. Lokasi merupakan tempat dimana perusahaan didirikan untuk melakukan operasi. Lokasi yang strategis serta akses yang mudah untuk dijangkau menjadi salah satu faktor pertimbangan dalam keputusan berkunjung (Harahap, 2015) sehingga konsumen atau pengunjung dapat mudah menjangkau lokasi usaha. Akses lokasi yang memadai dan mudah dijangkau juga menguntungkan bagi para pelaku usaha, dikarenakan pengunjung akan lebih cenderung memilih lokasi yang mudah dijangkau dan dilewati oleh sarana transportasi. Sesuai dengan hasil penelitian Lestari, dkk (2023), yang menyatakan bahwa lokasi memiliki pengaruh signifikan pada keputusan berkunjung. Dengan demikian, pemilihan lokasi menjadi strategi efektif dalam meningkatkan keputusan berkunjung pasien pada RSUD tersebut.

#### Pengaruh citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung

Hasil penelitian mengenai Citra Rumah Sakit ( $X_3$ ) menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung sebesar -1.649, kurang dari nilai  $t$  tabel yaitu 1,975 dengan nilai signifikansi ( $\text{sig}$ )  $< 0,05$ . Oleh karena itu, hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima, dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak. Kesimpulannya, Citra Rumah Sakit ( $X_3$ ) tidak berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung ( $Y$ ) sebesar -1.649. Artinya, peningkatan variabel citra rumah sakit tidak berkontribusi pada peningkatan variabel keputusan berkunjung sebesar -1.649. Hal ini sejalan dengan pandangan Noor & Nurlinda (2021) yang menyatakan bahwa citra merek bukan menjadi faktor yang menentukan dalam pengambilan keputusan, konsumen tidak selalu melihat citra merek ketika memutuskan melakukan pembelian, akan tetapi mereka akan berminat melakukan pembelian karena ada faktor-faktor lain yang lebih mereka pertimbangkan ketika memutuskan pembelian. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung, kondisi ini disebabkan oleh pasien BPJS yang mendapatkan rujukan langsung dari pusesmas tanpa bisa memilih rumah sakit mana yang menjadi keinginan pasien untuk berobat. Sehingga citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung. Sesuai dengan hasil penelitian Suhaily (2017),

yang menyatakan bahwa citra rumah sakit tidak memiliki pengaruh signifikan pada keputusan berkunjung.

### **Conclusion**

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan berkunjung, sedangkan variable citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung. Dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh kedua terbesar terhadap Keputusan Berkunjung. Oleh karena itu, diharapkan RSUD Ngimbang dapat mempertahankan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang diberikan kepada konsumen, sehingga dapat memperkuat daya tarik pasien untuk berkunjung. Sedangkan lokasi memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap keputusan berkunjung. Oleh karena itu, RSUD Ngimbang sudah tepat dalam hal pemilihan lokasi yang dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pasien yang berkunjung. Meskipun citra rumah sakit tidak berperan dalam mempengaruhi keputusan berkunjung, dengan dampak yang kecil dan bersifat negatif. Oleh karena itu, RSUD Ngimbang perlu memperbaiki reputasi dan kredibilitas pegawai yang ada serta meningkatkan citra yang lebih baik lagi.

Bagi penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan berkunjung misalnya harga dan fasilitas. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat memberikan pandangan yang lebih sederhana namun relevan untuk mendukung strategi pengembangan lembaga Rumah Sakit.

### **References**

- Citra, E. W., Razak, A., & AP, A. R. A. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Salewangan Maros Tahun 2021. *In Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi* (Vol. 4, pp. 379-396).
- Ghanimata, Fifyanita. (2012). Analisa Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang). *Diponegoro Journal of Management*. Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012.
- Ghozali, Imam, (2021), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Harahap, A. D (2015). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen di Pajak ASU (PAJUS) Medan. *Keuangan dan Bisnis*, Vol 7, No 3.
- Hernaldi, A., & Siahaan, S. (2023) Pengaruh Sosial Media Customer Engagement, Citra Merek, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Ke Roja by Moja Museum Jakarta. *Human Capital Development*, 10(3).
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.

- Kotler, Philip. & Gary Amstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Ketujuh. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lestari, AA, Yuliviona, R., & Litifa, M. (2023). Pengaruh lokasi, fasilitas dan kepuasan wisatawan terhadap keputusan berkunjung kembali. *Jurnal Ekobistek*, 12 (2), 587-592.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Noor, M. F., & Nurlinda, R. (2021). Pengaruh citra merek, kualitas produk, dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian smartphone iphone. *In Forum Ilmiah* (Vol. 18, No. 2, pp. 150-161).
- Rahmawati, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Klinik Kecantikan Khayla Beauty. *Jurnal Inovasi Bisnis Manajemen dan Akuntansi* , 2 (1), 30-42.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suhaily, Darmoyo. (2017). Effect of Product Quality, Perceived Price and Brand Image on Purchase Decision Mediated by Customer Trust (Study on Japanese Brand Electronic Product). *Jurnal Manajemen*: 21(2), 179–194.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: P. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Service Quality atau Kualitas Jasa*. Penerbit: Gregorius.