

Hubungan Brand Image dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Yuni Hayu Kinanti¹, Ratna Indriati², Risa Setia Ismandani³, Rizki Aqsyari⁴

¹²³⁴ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala, Indonesia

* Correspondence e-mail; yunihayukinanti@gmail.com

Article history

Submitted: 2026/09/01; Revised: 2026/09/03; Accepted: 2026/09/11

Abstract

The increasingly competitive healthcare industry requires hospitals not only to improve service quality but also to build a positive brand image to attract patients. Google Reviews of Cakra Husada Hospital Klaten in 2024 indicated that the majority of reviews awarded five-star ratings, although two reviews gave one-star ratings. This study aims to determine the relationship between brand image and the selection of care service at Cakra Husada Klaten Hospital. This study is quantitative in nature using a cross-sectional design. Multivariable logistic regression analysis showed that the variables physical environment, contact personnel, and service offering were simultaneously associated with the selection of inpatient services ($p < 0.001$). Partially, contact personnel was the most influential variable (OR = 5.317; 95% CI = 1.394–20.287; $p = 0.014$). Meanwhile, physical environment (OR = 3.163; 95% CI = 0.984–11.190; $p = 0.074$) and service offering (OR = 1.038; 95% CI = 0.274–3.939; $p = 0.956$) were not significantly associated with the selection of inpatient services. Brand image, comprising physical environment, contact personnel, and service offering, had a significant influence on the selection of inpatient services at Cakra Husada Hospital Klaten. Among these dimensions, contact personnel was the most dominant factor, indicating that the quality of staff-patient interactions should be prioritized to enhance the attractiveness of inpatient services.

Keywords

Brand Image, Patient Decision, Service Selection, Hospitalization, Hospital.



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Indonesia menghadapi tantangan besar dalam penyediaan layanan kesehatan karena jumlah penduduk yang besar, keragaman penyakit, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Layanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi untuk mendukung tercapainya kesejahteraan (Hammad & Ramie, 2022). Pemerintah telah melakukan berbagai upaya melalui peningkatan sarana dan prasarana kesehatan serta pembangunan rumah sakit. Perkembangan tersebut berlangsung bersamaan dengan

perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi yang semakin cepat sehingga rumah sakit dituntut untuk mampu beradaptasi dan menyediakan pelayanan yang berkualitas. Peningkatan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya rumah sakit menjadi semakin penting seiring dengan pertumbuhan penduduk, transisi demografi, dan perubahan pola penyakit. Dalam kondisi tersebut, rumah sakit tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang profesional, tetapi juga mampu membangun kepercayaan dan persepsi positif di tengah masyarakat.

Persaingan dalam industri pelayanan kesehatan juga semakin tinggi seiring dengan berkembangnya jumlah rumah sakit dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Persaingan tersebut mendorong rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal serta membangun keunggulan yang dapat membedakannya dari rumah sakit lain (Kim et al., 2008 dalam Muksin, 2022). Transparansi mengenai pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien juga menjadi semakin penting karena informasi tersebut dapat membantu masyarakat dalam menentukan pilihan layanan kesehatan (Kuklinski et al., 2021 dalam Tama et al., 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa keputusan pasien dalam memilih rumah sakit tidak hanya dipengaruhi oleh aspek medis, tetapi juga oleh persepsi terhadap rumah sakit secara keseluruhan. Salah satu aspek yang semakin penting dalam persaingan tersebut adalah *brand image* atau citra rumah sakit.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan berbagai jenis pelayanan, antara lain pelayanan medik, penunjang medik, rehabilitasi medik, dan keperawatan melalui unit gawat darurat, rawat jalan, maupun rawat inap (Latupeirissa, 2022). Dalam konteks layanan rawat inap, pasien tidak hanya mempertimbangkan kemampuan medis rumah sakit, tetapi juga pengalaman selama memperoleh pelayanan, kondisi lingkungan fisik, interaksi dengan tenaga kesehatan, serta jenis pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, citra rumah sakit menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi pasien. Citra yang positif dapat merepresentasikan profesionalisme, kualitas, keamanan, dan kenyamanan sehingga berpotensi memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan.

Peningkatan jumlah rumah sakit semakin memperkuat pentingnya persoalan tersebut. Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia, jumlah rumah sakit di Indonesia meningkat dari 2.561 unit pada tahun 2022 menjadi 2.636 unit pada tahun 2023. Di Jawa Tengah, jumlah rumah sakit juga mengalami peningkatan dari 332 rumah sakit pada tahun 2022 menjadi 344 rumah sakit pada tahun 2023 dan 361 rumah sakit pada tahun 2024 (BPS Provinsi Jawa Tengah, 2025). Peningkatan jumlah tersebut menunjukkan semakin kompetitifnya lingkungan pelayanan kesehatan. Rumah sakit

perlu membangun keunggulan tidak hanya melalui kapasitas dan mutu pelayanan, tetapi juga melalui *brand image* yang mampu membentuk persepsi positif dan meningkatkan preferensi masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan.

Brand image merupakan persepsi dan penilaian masyarakat terhadap suatu merek yang terbentuk melalui berbagai pengalaman dan informasi yang diterima konsumen. Johanes et al. (2021) menjelaskan bahwa merek merupakan identitas suatu produk yang dipasarkan dan berkaitan dengan citra, reputasi, serta kualitas produk atau jasa. Dalam konteks rumah sakit, *brand image* dapat terbentuk melalui kualitas pelayanan, reputasi, dan pengalaman pasien sebelumnya (Riansyah et al., 2023). Choaker (2021 dalam Santoso et al., 2025) memandang *brand image* sebagai hasil interpretasi berbagai persepsi konsumen terhadap suatu merek berdasarkan pengalaman sebelumnya. Sementara itu, Fera dan Pramuditha (2021) menjelaskan bahwa *brand image* dapat menjadi tolok ukur konsumen dalam menilai suatu produk ketika informasi yang relevan mengenai produk tersebut terbatas. Dengan demikian, citra rumah sakit dapat menjadi salah satu pertimbangan pasien ketika harus menentukan pilihan layanan kesehatan.

Pengukuran *brand image* dalam pelayanan rumah sakit dapat dilihat melalui beberapa indikator. Waningtiyas (2019 dalam Chairunnisa et al., 2022) mengemukakan lima indikator *brand image*, yaitu *corporate image*, *corporate identity*, *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering*. Kelima aspek tersebut menggambarkan bahwa citra rumah sakit tidak hanya berkaitan dengan identitas organisasi, tetapi juga dengan kondisi lingkungan fisik, interaksi tenaga pelayanan, dan bentuk pelayanan yang diterima pasien. Dalam proses pengambilan keputusan, citra merek menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi ketertarikan konsumen untuk memilih dan menggunakan suatu layanan (Kotler & Keller, 2009 dalam Firdaus et al., 2024). Dengan demikian, semakin positif persepsi pasien terhadap berbagai aspek rumah sakit, semakin besar kemungkinan citra tersebut berkaitan dengan keputusan pemilihan layanan rawat inap.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menunjukkan adanya keterkaitan antara *brand image*, kualitas pelayanan, dan keputusan pasien dalam menggunakan layanan rumah sakit. Penelitian Lia et al. (2022) menunjukkan bahwa beberapa dimensi *brand image* berhubungan dengan keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap. Dimensi *physical environment* memiliki *p value* 0,002, *contact personnel* sebesar 0,005, dan *service offering* sebesar 0,005, sedangkan *corporate identity* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan *p value* 0,426. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek yang secara langsung dirasakan pasien selama memperoleh pelayanan

memiliki keterkaitan yang lebih kuat dengan keputusan pemilihan layanan rawat inap.

Penelitian Leonida (2020) juga menemukan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan keputusan pasien untuk menggunakan jasa rumah sakit dengan *p value* 0,000. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengalaman pasien terhadap pelayanan merupakan aspek yang penting dalam menentukan pilihan terhadap layanan rumah sakit. Selanjutnya, penelitian Riansyah et al. (2023) menegaskan bahwa *brand image* rumah sakit dapat terbentuk melalui kualitas pelayanan, reputasi, dan pengalaman pasien sebelumnya. Penelitian Firdaus et al. (2024) juga menunjukkan bahwa citra merek merupakan salah satu faktor penting dalam proses pengambilan keputusan pasien ketika memilih dan menggunakan layanan yang tersedia di rumah sakit. Sementara itu, penelitian Santoso et al. (2025) menjelaskan bahwa *brand image* terbentuk melalui interpretasi berbagai persepsi konsumen yang didasarkan pada pengalaman mereka terhadap suatu merek. Kelima penelitian tersebut secara umum memperlihatkan bahwa persepsi terhadap rumah sakit, kualitas pelayanan, pengalaman pasien, dan citra merek memiliki keterkaitan dengan perilaku pasien dalam memilih layanan kesehatan.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya ruang untuk penelitian lebih lanjut. Sebagian penelitian membahas *brand image* secara umum atau menggabungkannya dengan kualitas pelayanan, sementara penelitian yang secara khusus menguji hubungan dimensi *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap pada konteks Rumah Sakit Cakra Husada Klaten masih terbatas. Selain itu, penelitian Lia et al. (2022) menunjukkan bahwa tidak semua dimensi *brand image* memiliki hubungan yang signifikan dengan keputusan pasien, sehingga diperlukan pengujian lebih lanjut terhadap dimensi yang paling dekat dengan pengalaman pasien. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini memfokuskan *brand image* pada tiga dimensi, yaitu *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering*. Ketiga dimensi tersebut dipilih karena secara langsung berkaitan dengan lingkungan pelayanan, interaksi pasien dengan tenaga rumah sakit, serta bentuk pelayanan yang diterima pasien.

Konteks Rumah Sakit Cakra Husada Klaten memberikan ruang empiris yang penting untuk menguji hubungan tersebut. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa indikator pemanfaatan tempat tidur mengalami fluktuasi. *Bed Occupancy Rate* (BOR) tercatat sebesar 65,01% pada Oktober, menurun menjadi 58,11% pada November, dan kembali meningkat menjadi 65,51% pada Desember. *Average Length of Stay* (AVLOS) juga mengalami perubahan dari 4,42 hari pada Oktober menjadi 3,44

hari pada November dan 3,53 hari pada Desember. Sementara itu, *Turn Over Interval* (TOI) berubah dari 2,9 hari pada Oktober menjadi 1,17 hari pada November dan 1,33 hari pada Desember. Data tersebut menunjukkan dinamika pemanfaatan pelayanan rawat inap yang perlu dipahami tidak hanya dari sisi operasional, tetapi juga dari perspektif pasien dalam memilih layanan.

Pada tahun 2025, jumlah kunjungan pasien rawat inap juga relatif stabil, yaitu 813 pasien pada Februari, meningkat menjadi 830 pasien pada Maret, kemudian sedikit menurun menjadi 809 pasien pada April. Selain itu, data *Google Review* tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 121 ulasan pasien atau keluarga pasien, sebanyak 119 ulasan memberikan penilaian positif berupa bintang empat dan lima, sedangkan dua ulasan memberikan penilaian bintang satu. Ulasan negatif tersebut berkaitan dengan fasilitas yang dinilai kurang memadai bagi pasien BPJS dan proses kepulangan yang dianggap terlalu lama. Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien memiliki persepsi positif terhadap pelayanan, tetapi masih terdapat aspek pelayanan yang perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi pengalaman dan persepsi pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kebutuhan untuk menguji secara empiris apakah *brand image* memiliki hubungan dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus pengujian tiga dimensi *brand image*, yaitu *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering*, terhadap pemilihan layanan rawat inap pada konteks spesifik Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Fokus tersebut memungkinkan penelitian tidak hanya melihat *brand image* sebagai konsep yang bersifat umum, tetapi juga mengidentifikasi aspek-aspek citra yang berkaitan langsung dengan pengalaman pasien dalam menggunakan layanan rawat inap. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang lebih kontekstual mengenai hubungan *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap sekaligus menjadi dasar bagi rumah sakit dalam memperkuat citra dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan *brand image* dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, dengan secara khusus menganalisis hubungan *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* dengan pemilihan layanan rawat inap.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelatif dan pendekatan *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan *brand image* sebagai variabel independen dengan pemilihan layanan rawat inap sebagai variabel dependen. Variabel *brand image* terdiri atas tiga dimensi, yaitu *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering*. Populasi penelitian adalah rata-rata jumlah pasien rawat inap pada bulan Februari, Maret, dan April sebanyak 817 pasien. Sampel penelitian merupakan pasien yang menjalani layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang diperoleh adalah 98 responden. Namun, pada saat pelaksanaan penelitian, rumah sakit sedang menjalani proses akreditasi sehingga jumlah pasien yang memenuhi kriteria dan bersedia menjadi responden terbatas. Oleh karena itu, jumlah responden yang berhasil diperoleh sebanyak 71 orang. Kriteria inklusi meliputi orang tua atau keluarga yang menjaga pasien anak, pasien dalam kondisi sadar, serta pasien atau keluarga yang bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi adalah responden yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Instrumen variabel *brand image* terdiri atas 18 pertanyaan yang mencakup *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering*, sedangkan variabel pemilihan layanan rawat inap terdiri atas 6 pertanyaan. Dimensi *physical environment* mengukur persepsi pasien terhadap fasilitas, kenyamanan, dan tata letak ruang; *contact personnel* mengukur persepsi terhadap penampilan profesional, responsivitas, kompetensi, kesopanan, dan keramahan tenaga pelayanan; sedangkan *service offering* mengukur persepsi terhadap kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, dan kemudahan administrasi. Pemilihan layanan rawat inap diukur melalui keinginan untuk datang kembali, pencarian informasi, dan kesediaan merekomendasikan kepada orang lain. Instrumen *brand image* dan pemilihan layanan rawat inap diadopsi dari penelitian Maqrifah (2017). Hasil uji reliabilitas sebelumnya menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,777 untuk *physical environment*, 0,810 untuk *contact personnel*, 0,789 untuk *service offering*, dan 0,807 untuk variabel pemilihan layanan rawat inap, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Untuk kebutuhan analisis, data *brand image* dikategorikan menjadi baik apabila $\geq$ mean dan kurang baik apabila $<$ mean, sedangkan pemilihan layanan rawat inap dikategorikan menjadi memilih apabila $\geq$ mean dan tidak memilih apabila $<$ mean.

Pengumpulan data dilakukan setelah peneliti memperoleh izin penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala dan izin pelaksanaan penelitian dari Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Kuesioner disebarakan melalui *Google Form* kepada pasien yang memperoleh layanan kesehatan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, kemudian data yang terkumpul diolah dan dianalisis. Analisis data meliputi analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan data penelitian melalui statistik deskriptif, sedangkan analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara *brand image* dan pemilihan layanan rawat inap menggunakan uji *chi-square* dengan bantuan SPSS 23. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan nilai signifikansi, yaitu jika probabilitas $<0,05$ maka H_a diterima dan jika probabilitas $>0,05$ maka H_a ditolak. Selanjutnya, analisis multivariat dilakukan menggunakan regresi logistik dengan bantuan SPSS 23 untuk menganalisis beberapa variabel secara bersamaan. Penelitian dilaksanakan di unit rawat inap Rumah Sakit Cakra Husada Klaten pada September 2025 sampai Maret 2026.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, mayoritas responden adalah perempuan (60,6%) dan berada pada kelompok usia produktif di bawah 60 tahun (52,1%). Secara teoritis, dominasi perempuan dalam pemanfaatan layanan kesehatan ini sejalan dengan temuan Hasna, et al., (2022) yang menyatakan bahwa perempuan cenderung lebih proaktif dan detail dalam menilai kualitas komunikasi serta keramahan petugas medis. Sementara itu, kelompok usia produktif dikenal memiliki ekspektasi yang lebih kritis terhadap profesionalisme staf dan kecepatan layanan. Hal ini didukung oleh penelitian Lia, et al., (2022) yang menjelaskan bahwa profil pegawai dan kualitas interaksi merupakan faktor kunci yang memengaruhi proses pengambilan keputusan pada kelompok usia tersebut, sehingga membangun citra merek yang kuat menjadi sangat krusial bagi Rumah Sakit untuk memenuhi standar kebutuhan informasi dan kepercayaan mereka.

Selain faktor demografi, distribusi pemilihan kelas perawatan menunjukkan angka yang kompetitif antara Kelas 3 (33,8%) dan Kelas VIP (32,4%), yang mencerminkan adanya segmentasi pasar dengan pertimbangan yang berbeda. Tingginya minat pada Kelas 3 menunjukkan bahwa aspek keterjangkauan biaya tetap menjadi pertimbangan utama, namun minat yang besar pada Kelas VIP mengonfirmasi teori dalam penelitian Nurliyah et al., (2022) bahwa lingkungan fisik

memiliki hubungan signifikan dengan keputusan pasien dalam memilih layanan. Hal ini diperkuat oleh studi Karmita et al., (2021) dan Salsabila et al., (2023) yang menekankan bahwa kenyamanan fasilitas fisik serta kebersihan merupakan representasi visual dari kualitas Rumah Sakit. Dengan demikian, keputusan responden untuk menjalani rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten merupakan hasil perpaduan antara profil sosial - ekonomi pasien dengan persepsi mereka terhadap keunggulan fasilitas fisik yang ditawarkan.

Analisa Variabel

Tingkat Pemilihan Layanan Rawat Inap

Pemilihan layanan rawat inap merupakan keputusan pasien dalam menentukan penggunaan suatu layanan kesehatan berdasarkan berbagai pertimbangan, seperti kualitas pelayanan, lingkungan fisik rumah sakit, petugas pelayanan, serta layanan yang ditawarkan. Keputusan tersebut mencerminkan tingkat kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang diharapkan (Tama, et al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 71 responden terdapat 39 responden (54,9%) yang memilih layanan rawat inap, sedangkan 32 responden (45,1%) tidak memilih layanan rawat inap. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kecenderungan untuk memilih layanan rawat inap yang tersedia. Tingginya proporsi pasien yang memilih layanan rawat inap mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan rumah sakit telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sehingga mendorong terbentuknya keputusan untuk menggunakan layanan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurliyah et al., (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan persepsi keputusan yang baik dalam memilih pelayanan kesehatan. Dalam penelitian tersebut, sebanyak 37 pasien (92,5%) dari 40 pasien menyatakan keputusan memilih pelayanan kesehatan dalam kategori baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap rumah sakit dapat meningkatkan keyakinan pasien dalam menentukan pilihan pelayanan kesehatan yang akan digunakan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Chairunnisa, et al., (2022) yang menemukan bahwa sebagian besar responden memiliki keputusan yang baik dalam menggunakan layanan kesehatan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 46 responden (55,4%) dengan persepsi identitas instansi yang baik memiliki keputusan penggunaan layanan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa citra

dan identitas organisasi kesehatan berperan penting dalam membentuk kepercayaan pasien sehingga memengaruhi keputusan dalam memilih layanan yang tersedia.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien telah memiliki keputusan positif dalam memilih layanan rawat inap. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menjadi pertimbangan pasien, seperti lingkungan fisik rumah sakit (physical environment), kualitas interaksi dengan petugas pelayanan (contact personnel), serta kesesuaian layanan yang ditawarkan (service offering). Ketiga faktor tersebut dapat memberikan pengalaman pelayanan yang baik sehingga meningkatkan keyakinan pasien dalam memilih layanan rawat inap.

Tingkat Physical Environment

Physical environment (lingkungan fisik) merupakan segala bentuk kondisi fisik yang terdapat pada fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pasien, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan ruang perawatan, pencahayaan, sirkulasi udara, kelengkapan fasilitas, tata ruang, serta suasana lingkungan rumah sakit. Lingkungan fisik yang baik dapat memberikan rasa nyaman, aman, dan meningkatkan kepuasan pasien selama menerima pelayanan kesehatan (An & Lee, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 71 responden terdapat 40 responden (56,3%) yang menilai physical environment dalam kategori baik, sedangkan 31 responden (43,7%) menilai physical environment dalam kategori kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi yang baik terhadap kondisi lingkungan fisik layanan rawat inap di rumah sakit. Penilaian yang baik terhadap lingkungan fisik mengindikasikan bahwa fasilitas dan suasana pelayanan yang tersedia telah mampu memberikan kenyamanan serta mendukung kebutuhan pasien selama menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurliyah, et al., (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai lingkungan fisik rumah sakit dalam kategori baik, yaitu sebanyak 38 responden (66,7%), sedangkan 19 responden (33,3%) menilai lingkungan fisik dalam kategori kurang baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi positif terhadap kondisi fisik rumah sakit, yang mencerminkan tersedianya lingkungan pelayanan yang nyaman dan mendukung proses pelayanan kesehatan.

Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Estefania, et al., (2025) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai lingkungan fisik dalam kategori baik, yaitu sebanyak 88 responden (88,9%), sedangkan 11 responden (11,1%)

menilai lingkungan fisik belum baik. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa lingkungan fisik yang memadai dan sesuai dengan harapan pasien dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan penilaian positif terhadap fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kondisi lingkungan fisik rumah sakit telah dinilai baik oleh mayoritas pasien. Lingkungan fisik yang baik dapat menciptakan suasana yang nyaman, meningkatkan rasa aman selama menjalani perawatan, serta mendukung proses penyembuhan pasien. Sebaliknya, lingkungan fisik yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidaknyamanan yang berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Tingkat Contact Personel

Contact personnel merupakan seluruh petugas yang berinteraksi secara langsung dengan pasien selama proses pelayanan kesehatan, seperti dokter, perawat, petugas administrasi, maupun tenaga kesehatan lainnya. Interaksi yang terjadi antara petugas dan pasien meliputi sikap, keramahan, kesopanan, kemampuan berkomunikasi, kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan informasi kepada pasien. Kualitas interaksi tersebut dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dan menjadi salah satu faktor penting dalam pembentukan kepuasan pasien (Rahayu, et. al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 71 responden terdapat 38 responden (53,5%) yang menilai contact personnel dalam kategori kurang baik, sedangkan 33 responden (46,5%) menilai contact personnel dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih memiliki persepsi yang kurang baik terhadap petugas yang berinteraksi langsung dengan pasien selama menerima pelayanan rawat inap. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek-aspek dalam interaksi pelayanan yang perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan pasien secara optimal.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Nurliyah, et al., (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai contact personnel dalam kategori baik, yaitu sebanyak 42 responden (73,7%), sedangkan 15 responden (26,3%) menilai contact personnel dalam kategori kurang baik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa interaksi, sikap, dan pelayanan yang diberikan oleh petugas secara umum telah dinilai baik oleh mayoritas responden. Pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pasien masih perlu mendapatkan perhatian. Penilaian kurang baik terhadap contact personnel dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurang optimalnya komunikasi petugas dengan pasien, keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan, kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pasien, atau sikap petugas yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kenyamanan pasien selama menjalani perawatan serta menurunkan persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan.

Tingkat Service Offering

Service offering merupakan keseluruhan layanan yang ditawarkan oleh rumah sakit kepada pasien, baik berupa pelayanan medis maupun nonmedis yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Service offering mencakup kualitas pelayanan yang diterima pasien, kemudahan memperoleh layanan, ketepatan pelayanan, serta kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula persepsi positif pasien terhadap layanan rumah sakit (Kurnia, et. al., 2026).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 71 responden terdapat 50 responden (70,4%) yang menilai service offering dalam kategori baik, sedangkan 21 responden (29,6%) menilai service offering dalam kategori kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penilaian yang baik terhadap service offering mengindikasikan bahwa pelayanan yang diterima pasien telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka selama menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurliyah, et al., (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan yang diberikan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 44 responden (77,2%), sedangkan 13 responden (22,8%) menilai pelayanan dalam kategori kurang baik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan secara umum telah dinilai baik dan mampu memenuhi harapan mayoritas responden. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat kepercayaan terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan.

Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Estefania, et al., (2025) yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan dalam kategori baik, yaitu sebesar 91,9%, sementara hanya 8,1% yang menilai belum baik. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk pengalaman positif pasien

selama menerima pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan secara profesional, cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan pasien dapat meningkatkan penilaian positif terhadap rumah sakit.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit telah dinilai baik oleh sebagian besar pasien. Penilaian positif terhadap service offering menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pasien mampu memenuhi kebutuhan mereka, baik dari aspek ketepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi yang diberikan, maupun kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan. Kondisi ini dapat meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit.

Analisa Bivariat

Hubungan Physical Environment dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada variabel physical environment dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, diperoleh hasil bahwa responden yang menilai physical environment dalam kategori baik dan memilih layanan rawat inap sebanyak 30 responden (76,9%), sedangkan responden yang tidak memilih layanan rawat inap sebanyak 10 responden (31,3%). Sementara itu, responden yang menilai physical environment kurang baik namun tetap memilih layanan rawat inap sebanyak 9 responden (23,1%), dan yang tidak memilih layanan rawat inap sebanyak 22 responden (68,8%).

Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai p value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara physical environment dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Nilai OR (Odds Ratio) sebesar 7,333 menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap lingkungan fisik rumah sakit memiliki kemungkinan 7,333 kali lebih besar untuk memilih layanan rawat inap dibandingkan responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap lingkungan fisik rumah sakit. Nilai CI 95% sebesar 2,553–21,067 menunjukkan bahwa hubungan tersebut bermakna secara statistik dan memiliki tingkat kepercayaan yang cukup kuat.

Hasil tersebut menunjukkan lingkungan fisik (physical environment) menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan. Lingkungan fisik rumah sakit yang baik, mencakup kebersihan ruangan, kenyamanan fasilitas, tata ruang, kelengkapan sarana prasarana, pencahayaan, ventilasi, keamanan, hingga suasana rumah sakit secara keseluruhan, dapat memberikan rasa nyaman, aman, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit (An et. al., 2023). Penelitian ini sejalan dengan

penelitian Nurliyah, et al., (2022) menunjukkan bahwa physical environment memiliki hubungan signifikan dengan keputusan pasien memilih pelayanan rawat inap dengan nilai p-value 0,002. Lingkungan fisik rumah sakit yang baik dinilai mampu menciptakan rasa nyaman dan kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden memberikan persepsi bahwa lingkungan Rumah Sakit Cakra Husada Klaten sudah terlihat bersih, nyaman, dan memiliki fasilitas yang cukup lengkap sehingga memberikan kenyamanan selama menjalani perawatan. Namun, beberapa responden masih menilai bahwa tata letak ruangan kurang tertata dengan baik dan jumlah kursi di ruang tunggu masih belum memadai, sehingga aspek tersebut perlu menjadi perhatian rumah sakit dalam meningkatkan kenyamanan pasien dan keluarga pasien. Dengan melihat jumlah responden yang menilai baik lingkungan fisik rumah sakit lebih besar dibandingkan dengan yang menilai kurang baik maka disarankan bagi rumah sakit untuk mempertahankan kebersihan, kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas, selain itu rumah sakit perlu melakukan evaluasi terhadap tata letak ruangan agar alur pelayanan lebih mudah dipahami dan memberikan kemudahan bagi pasien maupun keluarga dalam mengakses berbagai unit pelayanan.

Hubungan Contact Personnel terhadap Pemilihan Layanan Rawat Inap

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada variabel contact personnel dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, diperoleh hasil bahwa responden yang menilai contact personnel dalam kategori baik dan memilih layanan rawat inap sebanyak 27 responden (69,2%), sedangkan responden yang tidak memilih layanan rawat inap sebanyak 6 responden (18,8%). Sementara itu, responden yang menilai contact personnel kurang baik namun tetap memilih layanan rawat inap sebanyak 12 responden (30,8%), dan responden yang tidak memilih layanan rawat inap sebanyak 26 responden (81,3%).

Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara contact personnel dengan pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Nilai OR (Odds Ratio) sebesar 9,750 menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap contact personnel memiliki kemungkinan 9,750 kali lebih besar untuk memilih layanan rawat inap dibandingkan responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap contact personnel. Nilai CI 95% sebesar 3,187–29,829 menunjukkan bahwa hubungan tersebut bermakna secara statistik dan memiliki kekuatan hubungan yang cukup kuat.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa interaksi tenaga kesehatan maupun petugas rumah sakit yang berinteraksi langsung dengan pasien memiliki sikap ramah, komunikasi yang baik, perhatian terhadap pasien, serta kemampuan dalam memberikan informasi. Interaksi yang baik antara petugas rumah sakit dengan pasien dapat menciptakan rasa nyaman, aman, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Damayanty & Thaha, 2025). Berdasarkan hasil observasi, bahwa staf pendaftaran, perawat, dan dokter di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten bersikap ramah, profesional, serta mampu memberikan informasi yang jelas kepada pasien sejak proses pendaftaran hingga pasien menjalani perawatan di ruang rawat inap. Pelayanan yang konsisten pada setiap tahapan tersebut membuat pasien merasa dihargai, nyaman, dan lebih yakin terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Martianawati, et al., (2025) tersebut menunjukkan bahwa dimensi contact personnel menjadi salah satu faktor dominan yang mempengaruhi keputusan pasien menggunakan pelayanan rawat inap. Sikap tenaga kesehatan yang ramah, komunikatif, responsif, dan profesional dapat meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pasien terhadap rumah sakit sehingga membentuk citra positif rumah sakit di mata pasien. Selain itu, penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa interaksi yang baik antara pasien dengan tenaga kesehatan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien untuk memilih serta kembali menggunakan layanan rumah sakit. Hasil penelitian tersebut mendukung penelitian di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten yang menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap contact personnel, maka semakin besar kemungkinan pasien memilih layanan rawat inap.

Berdasarkan hasil tersebut, Rumah Sakit Cakra Husada Klaten disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh pasien melalui pembinaan budaya pelayanan prima (service excellence), pelatihan komunikasi efektif, serta peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan petugas nonmedis secara berkelanjutan. Rumah sakit juga perlu memastikan bahwa sikap ramah, profesional, responsif, dan kemampuan memberikan informasi yang jelas diterapkan secara konsisten oleh seluruh petugas sejak pasien melakukan pendaftaran hingga selesai menjalani perawatan. Upaya tersebut diharapkan dapat mempertahankan kepercayaan pasien, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat citra positif Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Hubungan Service Offering dengan Pemilihan Layanan Rawat Inap

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada variabel service offering terhadap pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten diperoleh nilai p

value sebesar 0,018 ($<0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara service offering dengan pemilihan layanan rawat inap. Nilai OR sebesar 3,556 menunjukkan bahwa responden yang menilai service offering rumah sakit baik memiliki peluang 3,556 kali lebih besar untuk memilih layanan rawat inap dibandingkan responden yang menilai service offering kurang baik. Nilai CI 95% (1,213–10,423) yang tidak melewati angka 1 juga menunjukkan bahwa hubungan tersebut bermakna secara statistik.

Hasil penelitian Dian & Mardiaty, (2024) menunjukkan bahwa penawaran layanan yang baik, seperti kelengkapan fasilitas, variasi pelayanan, kenyamanan ruang rawat inap, kemudahan prosedur, serta kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit dapat memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap. Semakin baik layanan yang ditawarkan oleh rumah sakit, maka semakin tinggi minat pasien untuk menggunakan layanan rawat inap di rumah sakit tersebut. Sebaliknya, apabila layanan yang ditawarkan kurang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, maka pasien cenderung mempertimbangkan rumah sakit lain.

Berdasarkan hasil observasi, bahwa service offering di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten sudah cukup baik. Responden menilai rumah sakit memiliki layanan yang lengkap, prosedur pelayanan yang relatif mudah, serta didukung oleh fasilitas penunjang yang memadai sehingga mampu memenuhi kebutuhan pasien selama menjalani perawatan. Meskipun demikian, beberapa responden menyampaikan bahwa waktu tunggu pada beberapa jenis pelayanan masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Berdasarkan temuan tersebut, Rumah Sakit Cakra Husada Klaten disarankan untuk mempertahankan kelengkapan layanan dan kualitas fasilitas yang telah dinilai baik oleh pasien. Selain itu, rumah sakit perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap alur pelayanan guna mempersingkat waktu tunggu, meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan, serta mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas service offering, memenuhi harapan pasien secara lebih optimal, serta meningkatkan minat masyarakat dalam memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Analisa Multivariat

Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan serta menentukan variabel yang paling dominan terhadap pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Pada penelitian ini, analisis menggunakan regresi logistik berganda untuk menguji

pengaruh variabel physical environment, contact personnel, dan service offering terhadap pemilihan layanan rawat inap.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pemilihan layanan rawat inap dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa physical environment, contact personnel, dan service offering secara bersama-sama memiliki kontribusi terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Temuan ini mengindikasikan bahwa keputusan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek tertentu, tetapi merupakan hasil dari kombinasi kondisi lingkungan fisik rumah sakit, kualitas interaksi tenaga kesehatan, serta pelayanan yang diterima pasien secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Karmita, et al., (2021) yang menunjukkan bahwa physical environment, contact personnel, dan service offering berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di RS dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa lingkungan fisik rumah sakit yang nyaman, aman, bersih, serta didukung fasilitas yang memadai mampu meningkatkan minat pasien untuk menggunakan layanan kesehatan. Selain itu, kualitas interaksi tenaga kesehatan melalui pelayanan yang ramah, responsif, dan komunikatif turut membentuk persepsi positif pasien terhadap rumah sakit. Dari aspek service offering, kemudahan akses pelayanan, kecepatan pelayanan, serta proses administrasi yang efektif juga menjadi faktor yang memperkuat keputusan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap dipengaruhi oleh kombinasi lingkungan fisik, kualitas sumber daya manusia, dan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik, variabel yang paling dominan memengaruhi pemilihan layanan rawat inap adalah contact personnel dengan nilai OR sebesar 5,317 dan $p\text{-value} = 0,014$. Nilai OR tersebut menunjukkan bahwa responden yang menilai contact personnel dalam kategori baik memiliki peluang 5,317 kali lebih besar untuk memilih layanan rawat inap dibandingkan responden yang menilai contact personnel kurang baik. Nilai $OR > 1$ menunjukkan adanya hubungan positif, yang berarti semakin baik kualitas contact personnel, maka semakin besar peluang pasien memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Dominannya pengaruh contact personnel menunjukkan bahwa interaksi langsung antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Tenaga kesehatan

yang mampu memberikan pelayanan secara ramah, responsif, komunikatif, dan profesional dapat meningkatkan rasa nyaman, kepercayaan, serta keyakinan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Sebaliknya, kualitas interaksi yang kurang baik dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, aspek sumber daya manusia menjadi komponen strategis dalam meningkatkan daya saing rumah sakit dan menarik minat pasien menggunakan layanan rawat inap.

Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh penelitian Tonis, et al., (2024) yang menunjukkan bahwa contact personnel memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan kesehatan. Berdasarkan hasil analisis pada penelitian tersebut diperoleh nilai konstanta sebesar 6,132 yang menunjukkan adanya pengaruh umum dari variabel yang diteliti terhadap keputusan pasien. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel physical environment memiliki koefisien sebesar -0,239, sedangkan variabel contact personnel (karyawan) memiliki koefisien sebesar 0,452 dan service offering sebesar 0,287. Berdasarkan perbandingan nilai koefisien tersebut, contact personnel menjadi variabel yang paling dominan karena memiliki nilai koefisien tertinggi dibandingkan variabel lainnya. Meskipun terdapat perbedaan metode analisis dengan menggunakan regresi logistik berganda regresi linier, kedua penelitian menunjukkan kesimpulan yang sama bahwa contact personnel merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan pasien. Hasil tersebut semakin memperkuat bahwa kualitas interaksi tenaga kesehatan menjadi faktor utama dalam menentukan keputusan pasien menggunakan layanan rumah sakit.

Windarti (2022) menjelaskan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Semakin baik sikap, komunikasi, dan profesionalisme tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwa contact personnel merupakan faktor yang paling dominan dalam pemilihan layanan rawat inap.

Jika dibandingkan antarvariabel dalam penelitian ini, contact personnel terbukti sebagai variabel yang paling dominan karena memiliki nilai OR tertinggi yaitu 5,317 dibandingkan physical environment sebesar 3,167 dan service offering sebesar 1,038. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kondisi lingkungan fisik maupun pelayanan yang ditawarkan rumah sakit. Faktor tersebut menjadi penentu utama

dalam membentuk kepercayaan, kenyamanan, dan keyakinan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pemilihan layanan rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Namun, *contact personnel* merupakan variabel yang paling dominan dan memiliki pengaruh terbesar terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memprioritaskan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan komunikasi efektif, pelayanan prima (*service excellence*), peningkatan profesionalisme, serta penguatan sikap empati tenaga kesehatan guna meningkatkan minat pasien terhadap layanan rawat inap.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian terhadap 71 responden di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, terdapat hubungan signifikan antara *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* dengan pemilihan layanan rawat inap. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan masing-masing variabel memiliki hubungan signifikan, dengan *contact personnel* memiliki peluang terbesar ($OR = 9,750$), diikuti *physical environment* ($OR = 7,333$) dan *service offering* ($OR = 3,556$). Secara simultan, ketiga dimensi *brand image* berpengaruh signifikan terhadap pemilihan layanan ($p = 0,000$) dan menjelaskan 36,1% variasi pemilihan layanan. Dalam model regresi logistik, *contact personnel* menjadi faktor paling dominan ($OR = 5,317$; $p = 0,014$).

Rumah Sakit Cakra Husada Klaten disarankan meningkatkan *brand image*, terutama melalui penguatan kualitas interaksi petugas dengan pasien, termasuk komunikasi, keramahan, responsivitas, dan profesionalisme. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor lain seperti kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas, promosi, harga, dan sosial budaya. Penelitian ini memiliki keterbatasan berupa kondisi rumah sakit yang sedang mempersiapkan akreditasi, potensi bias persepsi responden, serta cakupan variabel yang terbatas pada tiga dimensi *brand image*.

REFERENSI

- An, S., Lee, P., & Shin, C. H. (2023). Effects of servicescapes on interaction quality, service quality, and behavioral intention in a healthcare setting, 1–16.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. (2024). *Jumlah rumah sakit umum, rumah sakit khusus, puskesmas, klinik pratama, dan posyandu menurut kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah, 2023*.
- Chairunnisa, S. F., Darmawansyah, & Palutturi, S. (2022). Pengaruh brand image

- terhadap keputusan menggunakan pelayanan rawat jalan RSUD Haji Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 179–190.
- Damayanty, O. U. T., & Thaha, A. R. (2025). The relationship between service quality and effective communication with patient satisfaction in the outpatient installation of Tangerang City Hospital, 13(2).
- Dian, S. P., & Mardiaty, N. (2024). Analisis produk layanan rawat inap berdasarkan strategi STP (segmenting, targeting, positioning) dan marketing mix di Rumah Sakit Hermina Depok. 5, 11164–11168.
- Estefania, Cahyono, E. H., & Sucipto, S. Y. (2025). Pengaruh lingkungan fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi, 4, 24–34.
- Fera, & Pramuditha, C. A. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga, promosi, citra merek terhadap keputusan pembelian handphone Xiaomi di Kota Palembang. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 1–13.
- Firdaus, I. W., Achadi, A., & Sulistiadi, W. (2024). Pengaruh brand image terhadap keputusan pasien untuk memilih dan memanfaatkan layanan di rumah sakit: Narrative review. *Jurnal Menara Medika*, 6(2).
- Hammad, H., & Ramie, A. (2022). Perkembangan rumah sakit di Indonesia di era disruptif. *JKM: Jurnal Keperawatan Merdeka*, 2(1), 1–8.
- Hasna, Irwandy, & Arifah, N. (2022). *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 155–165.
- Johanes, S., Haryanto, H., & Kusumadewi, Y. (2021). Perlindungan hukum terhadap pemilik hak atas merek (studi Putusan Nomor 69/Pdt.Sus/Merek/2019/PN.Niaga.Jkt.Pst). *Krisna Law*, 3(2), 1–11.
- Karmita, Arman, & Alwi, M. K. (2021). Pengaruh brand image terhadap keputusan pasien rawat inap untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar tahun 2021. *Journal of Muslim Community Healthy*, 2.
- Kurnia, C. P., Charoline, C., & Ginting, A. B. (2026). Hospitals as service products: Service quality and patient satisfaction. *Rehat: Journal of Health Administration and Management*, 7(2), 76–86.
- Latupeirissa, L. W. (2022). *Manajemen rumah sakit untuk mahasiswa dan praktisi*. Penerbit NEM.
- Leonida, M. (2020). Analisis pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie di Kota Pontianak. *BIS-MA (Bisnis Manajemen)*, 5(6), 1293–1303.
- Maqrifah. (2017). *Pengaruh brand image terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan pada unit rawat jalan dan rawat inap RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar tahun 2017*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Martianawati, Nur, T. M., & Lathifi, A. (2025). Brand image as a determinant of patient decision-making in inpatient healthcare utilization. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 21(2), 392–401.

- Muksin. (2022). *Pengaruh pelayanan terhadap citra rumah sakit*. Grup Penerbit CV Budi Utama.
- Nurliyah, Rahmadani, S., & Rosmanely, S. (2022). Hubungan brand image dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan unit rawat inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene. *Kampurui Jurnal Kesehatan Masyarakat (The Journal of Public Health)*, 4(2).
- Rahayu, S. A., Widiyanto, S., Defi, I. R., & Abdulah, R. (2024). Does power distance in healthcare teams linked to patient satisfaction? A multilevel study of interprofessional care teams in a referral hospital in Indonesia, 3, 1–8.
- Riansyah, F., Saputra, I., & Halizasia, G. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap brand image Rumah Sakit Umum Sakinah Lhoksemawe, Aceh. *Teewan Journal Solutions*, 1(1), 36–42.
- Salsabila, M. G., Adi, S., Fanani, E., & Hapsari, A. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi pasien umum memilih instalasi rawat inap Rumah Sakit Wawa Husada selama masa pandemi Covid-19. *Sport Science and Health*, 5(3), 310–329.
- Santoso, M., Widyarini, M., Grahadian, K., & Universitas Katolik Parahyangan. (2025). The influence of brand image and price on patients' decisions to use outpatient services at Green Hospitals. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(3), 1455–1465.
- Tama, D. R., Hasyim, H., & Hilmy, M. R. (2024). Pengaruh brand image, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSUP Dr. Sitanala Tangerang. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(1), 473–488.
- Tonis, M., Ariyah, N. N., Zaky, A., & Yuliana, A. S. (2024). Analisis pengaruh brand image (citra merek) terhadap keputusan pasien dengan pembayaran umum dalam memilih layanan rawat inap. 5, 10885–10898.
- Windarti, S. (2022). Hubungan brand image dengan keputusan penggunaan layanan di instalasi rawat jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Makassar tahun. *Infokes*, 6(2), 34–39.