

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
HERMINA PALEMBANG**



Tesis Oleh:

ARYUNINGTYAS JIWA PRADHINI

01012682125037

Manajemen Pemasaran

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Magister
Magister Manajemen*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

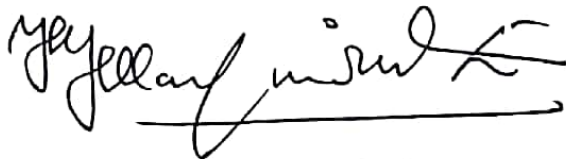
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
HERMINA PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : Aryuningtyas Jiwa Pradhini
NIM : 01012682125037
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan sebagai syarat pengajuan SK Penguji Komprehensif

Tanggal Persetujuan Dosen Pembimbing
Pembimbing I

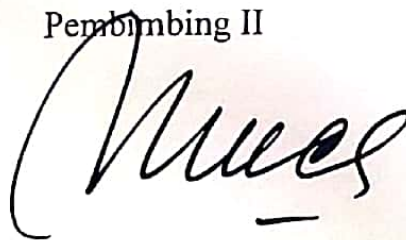


Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D

Tanggal : 5 Juli 2023

NIP 196703141993032001

Pembimbing II



H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D

Tanggal : 5 Juli 2023

NIDN 0417086002

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT HERMINA PALEMBANG

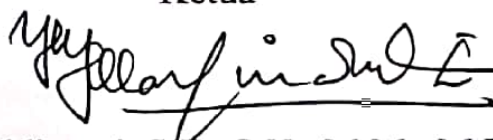
Di susun oleh :

Nama : Aryuningtyas Jiwa Pradhini
NIM : 01012682125037
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Magister Manajemen
Bidang Kajian/ Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 25 Juli 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 25 Juli 2023

Ketua



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H, Ph.D
NIP. 196703141993032001



Anggota



H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D

NIDN. 0417086002

Anggota

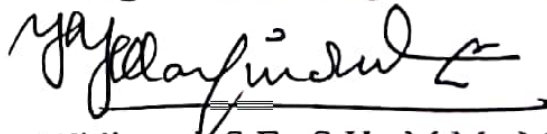


Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si.

NIP. 197205292006042001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Magister Manajemen



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H, Ph.D

NIP 196703141993032001

**SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS
KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aryuningtyas Jiwa Pradhini
NIM : 01012682125037
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Magister Manajemen
Bidang Kajian/ Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul :
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pasien
pada Rumah Sakit Hermina Palembang

Pembimbing :
Ketua : Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H, Ph.D
Anggota : H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A.,Ph.D

Tanggal Ujian : 25 Juli 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam tesis ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 25 Juli 2023

at Pernyataan


Aryuningtyas Jiwa Pradhini
NIM 01012682125017

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- 1) Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kemampuannya

(Q.S. Al Baqarah ayat 286)

- 2) Barang siapa yang menginginkan (kebahagiaan) dunia, maka hendaknya dengan ilmu. Dan barangsiapa yang menginginkan (kebahagiaan) akhirat, maka hendaknya dengan ilmu.

(Manaqib Asy Syafi'i, 2/139)

Tesis ini saya persembahkan untuk :

- Universitas Sriwijaya
- Bapak/ Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
- Ayahanda Abdul Nadjib dan Ayahanda Suherman serta Ibunda Emawati dan Ibunda Mardiana
- Suami Anggi dan anak-anak Raffan Abrisam Abbasy Anggara dan Raffaza Shaquille Hafla Anggara.
- Ayuk, Kakak, dan Adik-adikku, serta Kerabat Keluarga
- Seluruh Teman Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya 2021 Angkatan 51
- Direksi dan Manajemen serta Karyawan/ti Rumah Sakit Hermina Palembang.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah serta memanjatkan Puji dan Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang”**. Tesis ini merupakan salah satu syarat dalam meraih gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Poliklinik Eksekutif pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil dari analisis linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Kualitas pelayanan, diharapkan pihak manajemen Rumah Sakit Hermina Palembang dapat mengevaluasi pada bagian Farmasi, dimana sering terjadi antrian mengingat tidak semua obat yang diresepkan dapat dengan langsung diberikan kepada pasien. Hal ini perlu adanya perbaikan dari sistem baik penambahan sarana/ prasarana yang lebih memadai atau penambahan SDM jika perlu ditambah agar antrian pada bagian Farmasi tidak terjadi lagi.

Citra perusahaan, diharapkan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Hermina Palembang untuk lebih mengupgrade alat, fasilitas atau tenaga medis yang lebih berkompeten. Mengingat jenis rumah sakit swasta di Palembang yang semakin banyak membuat persaingan akan semakin pesat. Dengan dilakukan penambahan baik fasilitas, alat dan SDM akan memberikan daya tarik tersendiri untuk menarik calon pasien akan berobat di Rumah Sakit Hermina Palembang.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi penyajian dan penyusunannya. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca guna menyempurnakan tesis ini serta penulis juga berharap kiranya tesis ini dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan institusi dan sebagai masukan akademis untuk penelitian dimasa yang akan datang.

Palembang, 25 Juli 2023



Aryuningtyas Jiwa Pradhini

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang”**. Selama penelitian dan penyusunan tesis ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. **Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D.** selaku Dosen Pembimbing I dan Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terima kasih atas segala bantuan Ibu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam penyusunan tesis ini. Berkat bantuan Ibu, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.
2. **H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A.,Ph.D.** selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas segala bantuan Bapak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam penyusunan tesis ini. Berkat bantuan Bapak, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.
3. **Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si.,** selaku Dosen Penguji. Terima kasih banyak atas bantuan Ibu dalam proses ujian yang dilaksanakan dan

telah memberikan arahan, kritik, serta saran yang membangun dalam penyelesaian tesis ini.

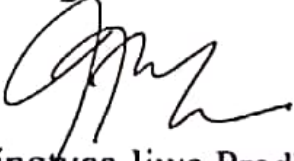
4. **Dr. Hj. Zunaidah, M.Si.**, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing serta memberi saran dan masukan yang membangun selama masa perkuliahan untuk dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik
5. **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. **Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, MSCE., IPU., ASEAN, Eng.** Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
7. **Bapak/ Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**, terima kasih banyak atas segala waktu, ilmu dan pengetahuan bermanfaat yang telah diberikan selama masa perkuliahan untuk dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik.
8. **Orangtua terkasih Bapak DR. Ir. H. Abdul Nadjib, M.M. dan Ibu Ir. Hj. Emawati, M.Si**, serta **Bapak Suherman dan Ibu Mardiana**, terima kasih atas do'a yang tak pernah putus, kasih sayang, motivasi, dukungan semangat dan pengertian dalam tiap langkah penulis.
9. **Suami tersayang Bapak Anggi, SE, dan Anak-anak tercinta Raffan Abrisam Abbasy Anggara dan Raffaza Shaquille Hafla Anggara**, terima kasih atas do'a dan izin yang telah diberikan, semua dukungan moril maupun materil, semua pengertian, pengorbanan, ketulusan, keikhlasan dan kasih sayang yang diberikan pada penulis selama

mengikuti perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik.

10. **dr. Reny Puspita, MARS., M.H.**, selaku Direktur Rumah Sakit Hermina Palembang serta para direksi, manajemen, dan rekan-rekan di Rumah Sakit Hermina Palembang yang telah memberikan dukungan dan menyediakan data dalam proses penyusunan tesis ini.
11. **Seluruh staff Magister Manajemen Universitas Sriwijaya**, yang telah membantu selama masa perkuliahan baik dalam pengurusan dokumen maupun proses belajar-mengajar selama ini.
12. **Rekan seperjuangan dr. Nabila Pratiwy Mardhiah dan dr. Elvi Indahwati**, terimakasih atas kerjasama, kekompakan, dukungan, motivasi, dan semangat yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan tesis ini dengan baik.
13. **Seluruh teman Magister Manajemen Angkatan 51**, terima kasih atas kerjasama dan kekompakan dalam proses belajar-mengajar selama ini.
14. **Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu**, terimakasih telah memberikan bantuan dan dukungannya hingga tesis ini selesai.

Semoga Allah Subhanahu Wata'ala senantiasa melimpahkan berkah dan Rahmat-Nya, memberikan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan oleh banyak pihak sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Palembang, 25 Juli 2023


Aryuningtyas Jiwa Pradhini

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT HERMINA PALEMBANG

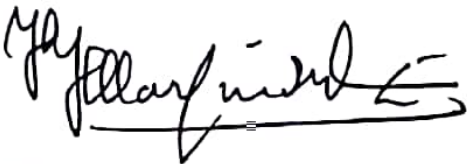
Oleh :

Aryuningtyas Jiwa Pradhini

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Poliklinik Eksekutif pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil dari analisis linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Kualitas pelayanan, diharapkan pihak manajemen Rumah Sakit Hermina Palembang dapat mengevaluasi pada bagian Farmasi, dimana sering terjadi antrian mengingat tidak semua obat yang diresepkan dapat dengan langsung diberikan kepada pasien. Hal ini perlu adanya perbaikan dari sistem baik penambahan sarana/ prasarana yang lebih memadai atau penambahan SDM jika perlu ditambah agar antrian pada bagian Farmasi tidak terjadi lagi. Citra perusahaan, diharapkan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Hermina Palembang untuk lebih mengupgrade alat, fasilitas atau tenaga medis yang lebih berkompeten. Mengingat jenis rumah sakit swasta di Palembang yang semakin banyak membuat persaingan akan semakin pesat. Dengan dilakukan penambahan baik fasilitas, alat dan SDM akan memberikan daya tarik tersendiri untuk menarik calon pasien akan berobat di Rumah Sakit Hermina Palembang.

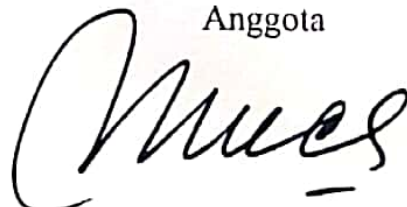
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Keputusan Pasien

Ketua



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
NIP. 196703141993032001

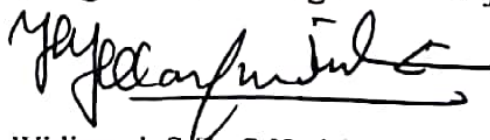
Anggota



H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D
NIDN. 0417086002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Magister Manajemen



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
NIP. 196703141993032001

ABSTRACT

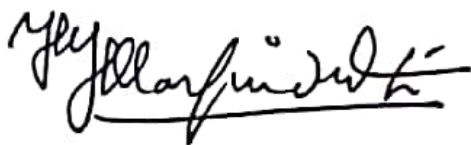
THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND COMPANY IMAGE ON PATIENT DECISIONS AT HERMINA PALEMBANG HOSPITAL

by :
Aryuningtyas Jiwa Pradhini

This research was conducted aiming to determine the influence of service quality and corporate image on patient decisions at Hermina Palembang Hospital. The population in this study were all patients seeking treatment at the Executive Polyclinic at Hermina Palembang Hospital. The sampling technique used in this study was purposive sampling, so the sample in this study was 100 respondents. The results of multiple linear analysis show that service quality and corporate image have a positive and significant influence on patient decisions at Hermina Palembang Hospital. Quality of service, it is hoped that the management of Hermina Palembang Hospital can evaluate it in the Pharmacy section, where queues often occur considering that not all prescribed drugs can be given directly to patients. This requires an improvement of the system, either by adding more adequate facilities/infrastructure or by adding additional human resources if necessary so that queues at the Pharmacy department do not occur again. Corporate image, it is hoped that the management of Hermina Palembang Hospital will upgrade more competent tools, facilities or medical personnel. Considering that there are more and more types of private hospitals in Palembang, the competition will be even more rapid. By adding good facilities, tools and human resources, it will provide its own charm to attract prospective patients to seek treatment at Hermina Palembang Hospital.

Keywords: *Service Quality, Corporate Image, Patient Decisions*

Chairman



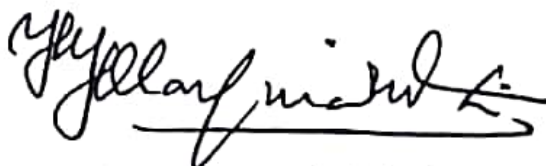
Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
NIP. 196703141993032001

Member



H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D
NIDN. 0417086002

Known by,
Coordinator of the Master of Management Study Program



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
NIP. 196703141993032001

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami Dosen Pembimbing Tesis menyatakan bahwa abstrak tesis dari mahasiswa :

Nama : Aryuningtyas Jiwa Pradhini
NIM : 01012682125037
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Magister Manajemen
Bidang Kajian/ Konsentrasi: Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra
Perusahaan terhadap Keputusan Pasien pada
Rumah Sakit Hermina Palembang

Telah kami periksa cara penulisan grammar maupun susunan tenses dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

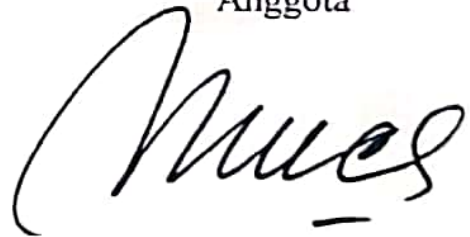
Ketua



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D

NIP. 196703141993032001

Anggota



H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D

NIDN. 0417086002

RIWAYAT HIDUP

- Nama lengkap : Dr. Aryuningtyas Jiwa Pradhini
(dengan gelar S1)
- Tempat/tanggal Lahir : Palembang/17 Juni 1989
- Agama : Islam
- Warga Negara : Indonesia
- Alamat : Jalan Tanjung Sari 2 Lorong Sukamarga No. 26 RT
033 RW 007, Kelurahan Bukit Sangkal, Kecamatan
Kalidoni, Kota Palembang, 30114
- No. Hp. / wa : 082175469993
- Nama istri/suami*) : Anggi, S.E
- Nama anak : 1. Raffan Abrisam Abbasy Anggara
2. Raffaza Shaquille Hafla Anggara
- Nama orang tua
1. Ayah :
2. Ibu :
Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, M.M.
Ir. Hj. Emawati, M.Si.
- Riwayat pendidikan
1. SD : SD Negeri 11 Muara Enim
2. SMP : SLTP Negeri I Muara Enim
3. SMA : SMA Plus Negeri 17 Palembang
4. Universitas (S1) : Universitas Sriwijaya
- Riwayat pekerjaan : 1. RSUD dr. H. Mohamad Rabain Muara Enim
2. RSUD Palembang BARI
3. RS Hermina Palembang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xiii
RIWAYAT HIDUP.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.... Latar Belakang.....	1
1.2.... Perumusan Masalah.....	11
1.3.... Tujuan Penelitian.....	11
1.4.... Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1....Manfaat Praktis.....	11
1.4.2....Manfaat Teoritis.....	11
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....	12
2.1.... Landasan Teori.....	12
2.1.1. Keputusan Pembelian.....	12

2.1.1.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	12
2.1.1.2. Dimensi Keputusan Pembelian.....	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3. Citra Perusahaan.....	17
2.1.3.1. Pengertian Citra Perusahaan.....	17
2.1.3.2. Dimensi Citra Perusahaan.....	17
2.2.... Hubungan Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	18
2.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pasien.....	18
2.2.2. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pasien.....	19
2.3.... Penelitian Terdahulu.....	20
2.4.... Kerangka Konseptual Penelitian.....	34
2.5.... Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1.... Rancangan Penelitian.....	37
3.2.... Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3.... Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3.1. Jenis Data.....	40
3.3.2. Sumber Data.....	40
3.4.... Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.5.... Metode Pengumpulan Data.....	42
3.6.... Uji Instrumen Penelitian.....	42
3.6.1. Uji Validitas.....	43
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	43
3.7.... Analisis Data Penelitian.....	44
3.7.1. Metode Transformasi Data.....	44
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.2.1..Uji Normalitas.....	45
3.7.2.2..Uji Multikolinieritas.....	46
3.7.2.3..Uji Heterokedastisitas.....	46

3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.7.4. Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R ²)	47
3.8.... Uji Hipotesis.....	48
3.8.1. Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	48
3.8.2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1.... Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	50
4.1.1. Tentang Rumah Sakit Hermina.....	50
4.1.2. Sejarah Rumah Sakit Hermina.....	50
4.1.3. Tentang Rumah Sakit Hermina Palembang.....	51
4.1.4. Visi dan Misi Rumah Sakit Hermina Palembang.....	53
4.2.... Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	53
4.3.... Gambaran Profil Responden Penelitian.....	55
4.4.... Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian.....	57
4.4.1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan....	58
4.4.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan.....	60
4.4.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pasien.....	62
4.5.... Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
4.5.1. Hasil Uji Normalitas.....	64
4.5.2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	66
4.5.3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	67
4.6.... Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4.7.... Hasil Uji Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R ²).....	68
4.8.... Uji Hipotesis.....	69
4.8.1. Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	69
4.8.2. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	70
4.9.... Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
4.9.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Pada Rumah Sakit Hermina Palembang.....	71
4.9.2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pasien Pada Rumah Sakit Hermina Palembang.....	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1.... Kesimpulan.....	76
5.2.... Saran	76
5.3.... Keterbatasan Penelitian.....	77
5.4.... Implikasi Penelitian.....	78
5.4.1. Implikasi Teoritis.....	78
5.4.2. Implikasi Praktis.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Laporan Rata-rata Jumlah Kunjungan Poliklinik Eksekutif Pada RS Hermina Palembang Tahun 2020-2022.....	5
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1. Tabel Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2. Interpretasi Koefisien Korelasi (r).....	48
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.3. Profil Responden Penelitian.....	55
Tabel 4.4. Tanggapan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan.....	60
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pasien.....	62
Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.10. Hasil Uji Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R^2)..	68
Tabel 4.11. Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	69
Tabel 4.12. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T).....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	36
Gambar 4.1. Grafik Histogram.....	64
Gambar 4.2. Normal Probability Plot.....	65
Gambar 4.3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Profil Responden Penelitian.....	89
Lampiran 3 Hasil Tanggapan Responden Penelitian.....	91
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	97
Lampiran 5 Hasil Analisis.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis rumah sakit di era saat ini berkembang sangat pesat dan mengalami metamorposis yang berkesinambungan. Setiap pelaku usaha di setiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada keputusan konsumen dan kepuasan konsumen sebagai tujuan utama yang akan berdampak terhadap keputusan konsumen (Kotler, 2016). Industri rumah sakit di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang cukup baik dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan adanya berbagai peraturan dan perundang-undangan yang mendorong investasi dan menciptakan peluang bisnis salah satunya industri jasa rumah sakit yang lebih baik.

Semakin banyak rumah sakit yang menawarkan pelayanan kesehatan dengan pendekatan preventif atau pencegahan penyakit dan promotif atau peningkatan kesehatan. Dengan demikian, filosofi rumah sakit bukanlah mengharapkan orang sakit, melainkan meningkatkan persiapan terhadap kemungkinan sakit dan meningkatkan kesehatan (Trisnantoro, 2005). Banyak upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan pembangunan kesehatan yang efisien dan berdaya guna sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, seperti dengan meningkatkan kualitas sumber daya, membenahi peralatan

kesehatan dan pelayanan kefarmasian, serta memperbaiki penampilan Puskesmas dan unit pelayanan kesehatan lain seperti rumah sakit (Imam Suroso, 2011).

Keputusan pembelian merupakan sikap seseorang untuk membeli atau menggunakan suatu produk baik berupa barang atau jasa yang telah diyakini akan memuaskan dirinya dan kesediaan menanggung resiko yang mungkin ditimbulkannya (Kotler & Keller, 2016). Perilaku konsumen banyak ditentukan faktor yang mempengaruhi keputusan membeli konsumen, faktor-faktor tersebut adalah harga, kualitas produk, merek, atribut, promosi dan sebagainya. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan membeli konsumen akan suatu produk dapat berasal dari dalam diri konsumen maupun berasal dari luar diri konsumen (Kusumastuti, 2011). Sebelum konsumen memutuskan untuk membeli, biasanya konsumen melalui beberapa tahap terlebih dahulu yaitu: 1) pengenalan masalah, 2) pencarian informasi, 3) evaluasi alternatif, 4) keputusan membeli atau tidak, 5) perilaku pasca pembelian.

Kota Palembang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Selatan memiliki jenis sarana kesehatan yang cukup beragam dan kepemilikannya juga beragam. Pada tahun 2020, kota Palembang mempunyai 33 rumah sakit. Hal ini diharapkan dapat memenuhi akses pelayanan rujukan masyarakat kota Palembang. Jumlah pelayanan gawat darurat (gadar) level 1 rumah sakit umum di kota Palembang sebanyak 21 rumah sakit umum (100%) dan jumlah pelayanan gawat darurat (gadar) level 1 rumah sakit khusus di kota Palembang sebanyak 12 rumah sakit khusus (100%).

Pelayanan rumah sakit terdiri pelayanan dasar medik, pelayanan spesialis, dan pelayanan penunjang. Salah satu pelayanan dasar medik adalah pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Jumlah kunjungan Rumah Sakit pasien rawat jalan tahun 2020 adalah 2.075.898 dan jumlah kunjungan Rumah Sakit pasien rawat inap adalah 177.072. Rata-rata jumlah kematian umum untuk setiap 1000 penderita keluar rumah sakit (GDR) di kota Palembang tahun 2020 adalah 0.43 dan rata-rata jumlah kematian 48 jam setelah dirawat untuk 1000 penderita keluar (NDR) tahun 2020 adalah 0.20. Jumlah hari perawatan di kota Palembang tahun 2020 adalah 628.928.

Kapasitas tempat tidur yang mencukupi akan menunjang mutu pelayanan yang ada di rumah sakit. Jumlah tempat tidur (TT) dari 33 rumah sakit di tahun 2020 adalah 4.880. Indikator BOR (Bed Occupancy Rate) pada tahun 2018 sebesar 56,5%, tahun 2019 menjadi 59,9% sedangkan tahun 2020 yaitu 35.31%. Meskipun begitu angka ini belum memenuhi standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan RI yaitu antara 60-85% (Depkes, 2005). Untuk rata-rata lama hari perawatan atau Average Length of Stay (ALOS) kota Palembang pada tahun 2018 selama 4,6 hari, sedangkan untuk tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 2,6 hari dan 2020 meningkat menjadi 4.07 hari. TOI (Turn Over Interval) yaitu nilai rata-rata hari tempat tidur tidak ditempati dari saat terisi ke saat terisi berikutnya. Indikator ini juga memberikan gambaran tingkat efisiensi dari penggunaan tempat tidur. Pada tahun 2018 selama 3,6 dan pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 1,8 hari dan di tahun 2020 meningkat menjadi 7.04 hari. BTO (Bed Turn Over) yaitu jumlah hari perawatan dibagi jumlah

kapasitas tempat tidur. Pada tahun 2018 didapatkan nilai BTO sebesar 44,5 kali, 2019 dengan nilai 80.4 kali dan di tahun 2020 menjadi 33.54 kali. Angka ini masih belum sesuai dengan standar nasional yaitu 40-50 kali.

Rumah Sakit Hermina Palembang merupakan rumah sakit umum kelas C. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 rumah sakit kelas C memiliki standarisasi pelayanan medis umum yang terdiri dari Pelayanan Medis Dasar, Pelayanan Medis Gigi dan Mulut, dan Pelayanan Kesehatan Ibu Anak/Keluarga Berencana. Pelayanan gawat darurat harus dapat memberikan pelayanan gawat darurat 24 jam dan 7 hari seminggu dengan kemampuan melakukan pemeriksaan awal kasus gawat darurat, melakukan resusitasi dan stabilisasi sesuai dengan standar.

Poliklinik eksekutif merupakan salah satu produk baru yang mulai dijalankan oleh Hermina Hospital Group untuk dilaksanakan di setiap rumah sakit cabang. Produk ini dibuat untuk meningkatkan mutu pelayanan yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan rumah sakit. Poliklinik eksekutif merupakan produk yang berbeda dengan pelayanan poliklinik pada umumnya karena memberikan pelayanan yang terpadu bagi pelanggan (one stop service). Adapun yang dimaksud dengan pelayanan terpadu adalah seluruh pelayanan rawat jalan dapat dilakukan di dalam ruangan Poliklinik Eksekutif yang terdiri dari pendaftaran/registrasi, nurse station, ruang praktek dokter, penunjang medis (farmasi dan laboratorium kecuali radiologi), serta kasir. Dengan ruang tunggu yang nyaman dan juga dilengkapi makanan ringan serta minuman yang diberikan secara cuma-cuma. Rumah Sakit Hermina Palembang telah mengoperasikan

pelayanan Poliklinik Eksekutif sejak bulan Januari 2020. Meskipun rata-rata kunjungan pasien ke Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Hermina makin mengalami peningkatan, namun jumlah rata-rata kunjungan tersebut masih belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu sebesar 367,72 pada tahun 2020, 421,11 pada tahun 2021, dan 350,93 pada tahun 2022.

Tabel 1.1. Laporan Rata-rata Jumlah Kunjungan Poliklinik Eksekutif Pada RS Hermina Palembang Tahun 2020-2022

No	Bulan	Rata-rata		
		2020	2021	2022
1	Januari	262.6	151.12	220.52
2	Februari	271.96	161.78	213.05
3	Maret	244.4	155.19	200.92
4	April	50	174.6	166.68
5	Mei	58.5	164.32	213.45
6	Juni	77.46	151.2	197
7	Juli	88.46	153.81	194.63
8	Agustus	115.13	165.83	206.46
9	September	117.58	150.31	210.92
10	Oktober	167.83	190.84	212.96
11	November	169.56	194.88	177.5
12	Desember	167.12	306.58	157.4

Sumber: Data Internal RS Hermina Palembang, 2023

Pada Tabel 1.1 menunjukkan rata-rata jumlah kunjungan pasien pada poliklinik eksekutif pada RS Hermina Palembang tahun 2020-2022 yang mengalami fluktuatif. Pada tahun 2020 menunjukkan jumlah kunjungan pasien tertinggi terjadi pada bulan Februari sebanyak 271,96 sedangkan jumlah kunjungan pasien terendah pada bulan April sebesar 50. Pada tahun 2021, jumlah kunjungan pasien tertinggi terjadi pada bulan Desember sebesar 306,58 sedangkan jumlah kunjungan pasien terendah terjadi pada bulan September sebesar 150,31. Pada tahun 2022, jumlah kunjungan pasien tertinggi terjadi pada bulan Januari

sebesar 220,5 sedangkan jumlah kunjungan pasien terendah pada bulan Desember 2022 sebesar 157,4.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi belum tercapainya rata-rata kunjungan pasien di poliklinik eksekutif Rumah Sakit Hermina Palembang, salah satunya adalah ketidakpuasan pasien yang berobat di poliklinik eksekutif Rumah Sakit Hermina Palembang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien yang tidak puas maka cenderung tidak akan lagi memilih poliklinik eksekutif Rumah Sakit Hermina Palembang sebagai tempat berobat, bahkan pasien tersebut dapat menyampaikan rasa ketidakpuasannya kepada orang lain melalui media sosial, sehingga dapat memperburuk citra Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Hermina Palembang.

Data kepuasan pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Hermina Palembang dapat diperoleh salah satunya melalui ulasan pelanggan di *Google Review* RS Hermina Palembang. Beberapa ulasan pasien yang berobat di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Hermina Palembang pada laman *Google Review* RS Hermina Palembang menyatakan keluhan terhadap kualitas pelayanan di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Hermina Palembang, beberapa diantaranya mengeluhkan kualitas pelayanan pada bagian Farmasi yang sangat lama ketika menunggu obat, ada juga yang mengeluhkan mengenai waktu tunggu pelayanan dokter yang lama, hingga mengeluhkan pelayanan petugas administrasi yang tidak ramah, sebagai berikut:

“Pelayanan eksekutif lantai 3 sangat buruk, petugas admin yg ketus, ga ada sopan santun, menjawab pertanyaan seadanya, saya sangat kecewa dengan

pelayanan ini, eksekutif hanya lah kedok belaka” Kimferdi21 pada laman Google Review RS Hermina Palembang tahun 2021.

“Layanan eksekutif tp nunggu dokter sejam nunggu obat 2jam lebih. Hapus aja layanan eksekutif nya! Ga guna” Addyt Amalia pada laman Google Review RS Hermina Palembang tahun 2022.

“Sudah beberapi kali saya berobat disini, tapi emng proses pengambilan obatny di eksekutif lambat sekali. Emng butuh proses konfirmasi untuk jaminan, tp saya bandingan dgn rs siloam tidak selama ini. Dgn antrian ambil obat jg lebih banyak disana.. tp dsni sedikit proses tunggu tetap lama. Mungkin itu yg harus segera dibenahi” Andri Dromiko pada laman Google Review RS Hermina Palembang tahun 2023.

Namun, ada juga beberapa ulasan yang menyampaikan pujian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Hermina Palembang, diantaranya:

“Di poli eksekutif, baik proses masuk, pendaftaran,dll lancar, semua perawat juga ramah” Dwi Cahyani pada laman Google Review RS Hermina Palembang tahun 2021.

“Terima kasih kepada tim farmasi hermina eksekutif pelayanan kepada anak saya sangat cepat dan akurat. Terutama untuk apt niluh dan team di hari Kamis sore. Trims” Andre Baruna pada laman Google Review RS Hermina Palembang tahun 2022.

“Terima kasih hermina palembang , pelayanan nya selalu memuaskan, cepat dan ramah, ditambah lagi pelayanan poli eksekutif nya sangat nyaman dan

ga bikin bosan untuk anak anak kalo mau berobat karna ada tempat bermainnya pokoknya besttt deh” Lingga Rahma padal laman *Google Review* RS Hermina Palembang tahun 2023.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan penilaian konsumen atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh (Parasuraman et al., 1990). Pelayanan yang ramah, fasilitas yang bersih, kesesuaian pelayanan, serta penampilan fisik yang menarik dari karyawan maka akan meningkatkan keputusan konsumen untuk melakukan pembelian produk/jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2018).

Citra adalah cara masyarakat mempersepsikan (memikirkan) perusahaan atau produknya (Kotler & Keller, 2016). Menurut Kotler & Keller (2016), citra perusahaan adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan yang berhubungan dengan nama bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kesan pada kualitas yang di komunikasikan oleh setiap karyawan yang berinteraksi dengan klien organisasi. Citra perusahaan berhubungan dengan fisik dan atribut

yang berhubungan dengan perusahaan seperti nama, bangunan, produk atau jasa, untuk mempengaruhi kualitas yang dikomunikasikan oleh setiap orang supaya tertarik dengan perusahaan. Citra atau image menggambarkan keseluruhan kesan yang dibuat publik tentang perusahaan dan produknya. Jadi citra (image) dipengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan. Citra yang baik bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau perusahaan, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan menciptakan kepercayaan konsumen (Aslam, 2018).

Upaya menyediakan pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat di Sumatera Selatan, khususnya kota Palembang, Rumah Sakit Hermina Palembang terus melakukan berbagai perbaikan fasilitas dan pelayanannya. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh sebuah Rumah Sakit, maka akan meningkatkan citra merek Rumah Sakit tersebut, sehingga dapat meningkatkan keputusan pasien dalam memilih pelayanan untuk berobat yaitu pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang.

Penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian. Penelitian dari Manyu (2022); Situngkir (2021); Saputra & Ardani (2020); Andryusalfikri, Zakaria, W., Marlina, W (2019); Demanda (2018); menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian yang berbeda juga ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh Fransiska & Madiawati (2021);

Ramadani (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian dari Polla (2018) menunjukkan kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

Faktor kedua yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah citra perusahaan. Penelitian dari Polinkevych & Kamiński (2023); Martínez (2022); Lemmink (2022); Nguyen & Leblanc (2021); Neupane (2020); Utomo & Waluyo (2018) menunjukkan hasil bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan dari Saputro (2020) menunjukkan hasil citra perusahaan berpengaruh negative dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian dari Nasution (2019) yang menunjukkan hasil bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

Pada penelitian ini akan dilakukan pengujian lebih lanjut terhadap temuan-temuan empiris sebagai variabel independen kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan pasien. Berdasarkan latar belakang di atas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pasien Pada Rumah Sakit Hermina Palembang”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mencari bukti empiris dengan cara menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian yang ada diharapkan bisa menjadi masukan untuk manajemen Rumah Sakit Hermina untuk menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi pelayanan Rumah Sakit Hermina Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan serta citra perusahaan yang harus tetap terjaga dengan baik.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu manajemen pemasaran dan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain untuk mengadakan penelitian selanjutnya yang ada kaitannya dengan pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan pembelian.

- Kim, J.-H., & Hyun, Y. J. (2021). The Influence of Marketing-Mix Efforts and Corporate Image on Customer Decisions in the IT Software Sector. *Industrial Marketing Management, Vol. 40*, 424–438.
- Kissel, P., & Büttgen, M. (2021). Using Social Media to Communicate Employer Brand Identity and Customer Decisions: The Impact on Corporate Image and Employer Attractiveness. *Journal of Brand Management, Vol. 22*, 755–777.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Kuncoro, M. (2013a). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Edisi 4). PT. Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, M. (2013b). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Edisi 4). Erlangga.
- Kushendar, & Putra, M. A. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Livin By Mandiri (Bank Mandiri) Cabang Jakarta Kota. *Journal of Industrial Management*.
- Kusumastuti, Y. I. (2011). *Komunikasi Bisnis*. IPB Press.
- Lemmink, J., Schuijf, A., & Streukens, S. (2022). The Role of Corporate Image and Company Employment Image in Explaining Application Intentions. *Journal of Economic Psychology, Vol. 24*, 1–15.
- Lin, L. (2020). Influence of Corporate Image, Relationship Marketing and Trust on Customer Decisions: The Moderating Effects of Word-of-Mouth. *Tourism Review, Vol. 65*, 16–34.
- Lopez, C., Gotsi, M., & Andriopoulos, C. (2019). Conceptualising The Influence of Corporate Image on Customer Decisions. *European Journal of Marketing, ISSN: 0309-0566*.
- Manyu, A., Saroh, S., & Zunaidah, D. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian KFC (Studi Kasus Pada Konsumen KFC Kota Malang di Masa PPKM). *JIAGABI, Vol. 11*(ISSN: 2302-7150), 253–262.
- Martínez, E. (2022). Influence of Corporate Image on Customer Decisions: A Model Applied to the Service Sector. *Journal of Marketing Communications*.
- Nasution, S. L. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Master Cash & Credit Kota Pinang. *Jurnal Ecobisma, Vol. 6* (1).
- Neupane, R. (2020). The Effects of Corporate Image on Customer Decisions in Retail Super Market Chain UK. *International Journal of Social Sciences and Management, Vol. 2* (1).
- Nguyen, N., & Leblanc, G. (2021). Corporate Image and Corporate Reputation in Customers' Decisions in Services. *Journal of Retailing and Consumer*

Services, Vol. 8 (4), 227–236.

- Pambudi, & Riyan, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus). *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keuangan*.
- Parasuraman, A., A. Zeithaml, V., & L. Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, B. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal Of Marketing, Vol. 49*, 41–50.
- Polinkevych, O., & Kamiński, R. (2023). Corporate Image in Customer Decisions of Business Entities. *Innovative Marketing, Vol. 14*.
- Polla, F. C., Mananeke, L., & Taroreh, R. N. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Indomaret Manado Unit Jalan Sea. *Jurnal EMBA, Vol. 6 (4)*(ISSN 2303-1174), 3068 – 3077.
- Rafi, M., & Budiarmo, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Kafe Mom Milk Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–7.
- Ramadani, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Handphone. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 1 (2)*(ISSN: 2622-6367).
- Riordan, C. M., Gatewood, R. D., & Bill, J. B. (2020). Corporate Image: Employee Reactions and Implications for Managing Corporate Social Performance and Customer Decisions. *Journal of Business Ethics, Vol. 16*, 401–412.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Saputra, G. W., & Ardani, I. G. A. K. S. (2020). Pengaruh Digital Marketing, Word of Mouth dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *E-Jurnal Manajemen, Vol. 9 (7)*(ISSN: 2302-8912), 2596–2620.
- Saputro, W. A., & S, N. L. (2020). Pengaruh Digital Marketing dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian yang Dimoderasi Oleh Citra Perusahaan. *Media Manajemen Jasa, Vol. 8 (2)*(ISSN 2502-3632).
- Situngkir, M. B., Rahayu, Y. I., & Zulkifli. (2021). Pengaruh Store Atmosphere, Ketersediaan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Konsumen Meteor Cell di Jalan Gajayana Kota Malang). *The 2nd Widyagama National Conference on Economics and Business*.
- Soebakir, B. D., Lumanauw, B., & Roring, F. (2018). Pengaruh Brand Image, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Membeli di

- Kedai Kopi Gudang Imaji Manado. *Jurnal EMBA, Vol. 6 (4)*(ISSN: 2303-1174), 3843 – 3852.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Tinawati, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Personal Selling dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah di BMT NU Jatim Cabang Pakong Pamekasan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Utomo, D. P., & Khasanah, I. (2018a). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Pelanggan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Super Sambel Semarang Cabang Lamper). *Diponegoro Journal of Management, Vol. 7 (4)*(ISSN (Online): 2337-3792), 1–11.
- Utomo, D. P., & Khasanah, I. (2018b). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Pelanggan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Super Sambel Semarang Cabang Lamper). *Diponegoro Journal of Management, Vol. 7 (4)*(ISSN: 2337-3792), 1–11.
- Utomo, P. B., & Waluyo, H. D. (2018). Pengaruh Brand Image, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Studi Kasus (Penumpang KA Kaligung PT KAI DAOP IV Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–5.
- Zeithaml, V., Bitner, & Gremler. (2013). *Service Marketing - Integrating Customer Focus Across The Firm* (Sixth Edit). McGarw Hill.