

---

## PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN BEROBAT PADA RUMAH SAKIT BINA KASIH PEKANBARU

**Christ Windereis**

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Informatika Komputer Dharmapala Riau

[Christ.windereis@lecturer.stmikdharmapalariau.ac.id](mailto:Christ.windereis@lecturer.stmikdharmapalariau.ac.id)

**Abstrak,** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, dan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan harga terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru. Hasil penelitian ini adalah citra merek dan harga berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

**Kata Kunci :** Citra Merek, Harga dan Keputusan

### **Pendahuluan**

Rumah sakit salah satu bagian yang terpenting dalam hal kesehatan, dan rumah sakit memegang peranan penting dalam memberikan kesehatan bagi masyarakat. Dalam memberikan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat tentu saja rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi para pasien yang berobat ke rumah sakit tersebut, baik dalam hal rawat jalan maupun rawat inap agar mereka dapat memutuskan atau tidak dalam melakukan pengobatan ke rumah sakit yang mereka tuju.

Dalam hal memutuskan berobat atau tidak seorang pasien sangat tergantung pada pelayanan yang diberikan rumah sakit, akan tetapi bukan hanya pelayanan saja, masih faktor dapat mempengaruhi seseorang untuk dapat melakukan pengobatan di rumah sakit. Faktor yang pada umumnya mempengaruhi seseorang yakni bauran pemasaran atau marketing mix. Dalam kondisi saat ini merek atau citra dari rumah sakit tersebut sangat mempengaruhi, Dian (2012) agar dapat sukses dalam memasarkan suatu barang atau jasa, setiap perusahaan harus menetapkan harganya secara cepat harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya menyebabkan timbulnya biaya. Harga merupakan awal dari seseorang berminat untuk membeli produk yang ditawarkan oleh pengusaha sehingga terjadilah keputusan pembelian konsumen oleh konsumen, bukannya citra dari rumah sakit tersebut, harga juga mempengaruhi seseorang dalam memutuskan dalam hal barang atau jasa yang diberikan.

Permasalahan penelitian dapat dirumuskan yaitu apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, dan apakah citra merek dan harga berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, dan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan harga terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

## Metode

Penelitian ini dilaksanakan pada RS. Bina Kasih Pekanbaru, yang beralamat di Jl. Samanhudi Pekanbaru. Populasi pada penelitian ini peneliti mengambil populasi yaitu pasien yang memutuskan untuk datang ke Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, baik untuk rawat inap maupun rawat jalan. Akan tetapi dalam menentukan besaran sampel adalah sebagai berikut.

Maka dengan jumlah populasi yang tidak dapat diketahui bahwa pengambilan menggunakan rumus Issac, berikut ini penentuan sampel pada penelitian ini :

$$N = \frac{Z^2 \cdot \sigma^2}{4e^a}$$
$$N = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} = \frac{3,8416}{4(0,01)} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04$$

Berdasarkan pada penentuan rumus Issac maka didapatkan jumlah sampel penelitian sebesar 96 orang responde, 96 orang responden itu termasuk pasien rawat inap dan rawat jalan, dengan penyebaran kuesioner penelitian dilakukan secara random.

Jenis data yang dipergunakan oleh peneliti terbagi atas jenis data primer dan jenis data sekunder. Jenis data primer yaitu jenis data berasal dari objek atau tempat penelitian seperti kuesioner penelitian, sedangkan jenis data sekunder yaitu jenis data yang berasal dari pihak kedua atau dengan kata lain data tersebut dalam bentuk publis.

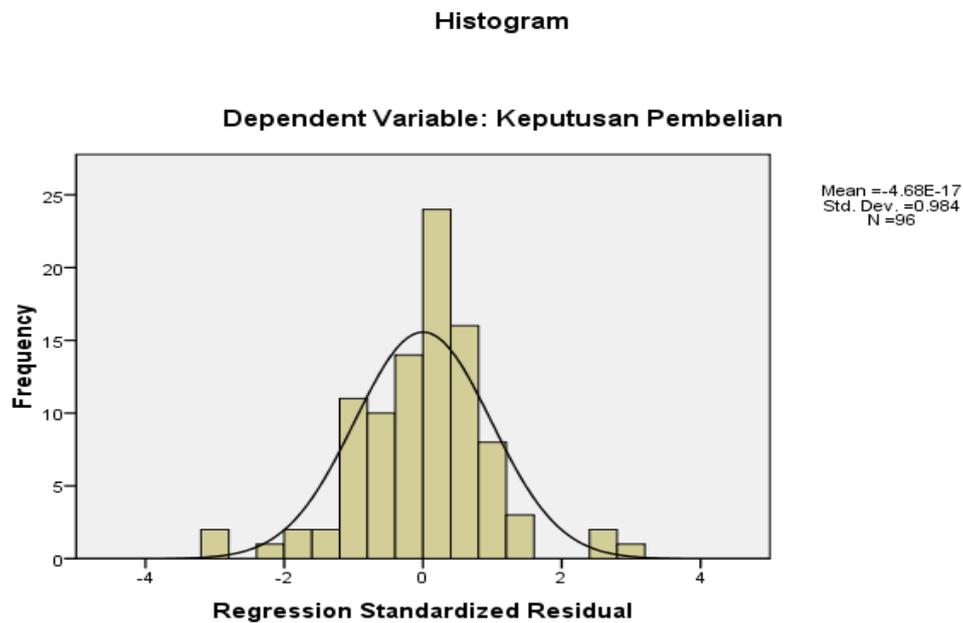
Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dapat terbagi atas beberapa bagian, yaitu kuesioner dan dokumentansi. Kuesioner penelitian yaitu berisikan item-item pertanyaan, sedangkan dokumentansi dapat berbentuk data yang sudah di dokumenkan biasanya terdiri dari jurnal maupun literatur yang terkait pada konsep penelitian yang ada.

Analisis data, pada penelitian ini memiliki fungsi untuk menjawab permasalahan yang ada di rumusan masalah. Analisis data yang dapat dipergunakan oleh peneliti yaitu regresi linier berganda. Analisis regresi berganda merupakan suatu model atau teknik analisis data untuk mengestimasi atau memprediksi hubungan atau korelasi antar variabel bebas dengan variabel terikatnya. Dalam hal pelaksanaan analisis data, dapat dipergunakan oleh beberapa pengujian hipotesis yaitu hipotesis parsial atau individu maupun hipotesis simultan atau bersama-sama.

## Hasil dan Pembahasan

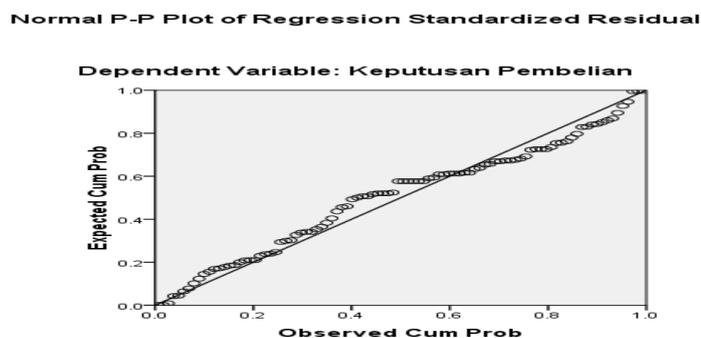
Hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini menguraikan atas sebuah masalah yang telah di rumuskan, dalam menjawab suatu rumusan masalah dengan menggunakan regresi berganda sebagai alat analisis, maka dapat dilaksanakannya terlebih dahulu pengujian asumsi klasik, asumsi klasik ini merupakan prasyarat yang wajib dipenuhi dalam sebuah model regresi, uji asumsi klasik yang pada umumnya dapat menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji autokorelasi. Berikut ini uji asumsi klasik :

**Uji normalitas**, uji ini memiliki tujuan untuk dapat mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki data distribusi data normal atau tidak, pada penelitian peneliti menggunakan beberapa metode dalam hal pendeteksian diantaranya :



**Gambar 1**  
**Grafik Uji Normalitas**

Dari Gambar 1 ini dapat terlihat grafik berbentuk lonceng dan tidak mengalami kemencengan ke arah kiri maupun kanan sehingga dapat dinyatakan data terdistribusi normal. uji normalitas juga dapat menggunakan *scatterplot* adalah:



**Gambar 2**  
**Scatterplot Uji Normalitas**

Dari Gambar 2, *scatterplot* ini menunjukkan butiran atau titik-titik berada pada garis diagonal sehingga dapat dinyatakan data terdistribusi normal, dan berikut ini juga hasil uji normalitas dengan menggunakan KS adalah :

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.43214590
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.079
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		.952
Asymp. Sig. (2-tailed)		.325
a. Test distribution is Normal.		

Dari Tabel 1, dapat diketahui dalam mendeteksi normalitas suatu data atau tidak dapat terlihat yaitu signifikansi(2-tailed) berada di angka 0,325 atau diatas 0,05 sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi data tidak normal atau dengan kata lain data terdistribusi normal.

**Uji heterokedastisitas** bertujuan apakah dalam penelitian terjadi residual pada penelitian ini. Berikut ini hasil dari uji heterokedastisitas pada penelitian ini:

**Tabel 2**  
**Uji Heterokedastisitas**

			Unstandardized Residual
Spearman's rho	Citra Merek	Correlation Coefficient	.123
		Sig. (2-tailed)	.232
		N	96
	Harga	Correlation Coefficient	.170
		Sig. (2-tailed)	.097
		N	96
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	96

			Unstandardized Residual
Spearman's rho	Citra Merek	Correlation Coefficient	.123
		Sig. (2-tailed)	.232
		N	96
	Harga	Correlation Coefficient	.170
		Sig. (2-tailed)	.097
		N	96
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari Tabel 2, dapat diketahui pada heterokedastisitas dengan menggunakan korelasi rank – spearman bahwa signifikansi pada variabel citra merek 0,232, harga memiliki signifikansi sebesar 0,097 yang artinya secara keseluruhan nilai tersebut diatas 0,05 atau diatas 5%, maka dapat dinyatakan terbebas dari adanya masalah heterokedastisitas.

**Uji multikolinieritas**, uji ini berfungsi sebagai apakah dalam model regresi adanya terjadi hubungan atau korelasi antar variabel bebas, dan berikut ini hasil dari multikolinieritas pada penelitian ini :

**Tabel 3**  
**Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Citra Merek	.776	1.289
Harga	.776	1.289

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Dari Tabel 3, maka dapat diketahui yaitu citra merek menghasilkan *tolerance* sebesar 0,776 dan VIF menghasilkan nilai sebesar 1.289 sehingga pada pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas tidak terjadi masalah multikolinieritas di sebabkan bahwa nilai dari *tolerance* > 0,1 dan VIF < 10.

Pada analisis regresi linier berganda, merupakan alat dalam menganalisis atau menjawab sebuah hipotesis penelitian, berikut ini hasil dari analisis regresi berganda, adalah :

**Tabel 4**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.700	2.075		2.748	.007
Citra Merek	.398	.076	.440	5.197	.000
Harga	.374	.086	.369	4.367	.000

a. Dependent Variable: Keputusan

Berikut ini analisis regresi berganda pada penelitian ini :

$$Y = 5.700 + 0.398X_1 + 0.374 X_2$$

Dengan persamaan regresi tersebut maka dapat diartikan bahwa :

1. Konstanta sebesar 5.700 yang menyatakan bahwa jika tidak ada ketiga variabel bebas maka besarnya keputusan pasien berobat di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru sebesar 5.700.
2. Koefisien regresi pada variabel citra merek sebesar 0.398 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 variabel  $X_1$  akan meningkatkan keputusan sebesar 0.398.
3. Koefisien regresi pada variabel harga sebesar 0.374 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 variabel  $X_2$  akan meningkatkan keputusan sebesar 0.374.

Pada saat uji asumsi klasik dilaksanakan, maka dapat dilaksanakannya Pengujian dalam menjawab rumusan masalah terdiri dari :

Pengujian hipotesis secara parsial yaitu menguji suatu hipotesis yang dilakukan secara individu, pada penelitian untuk menguji pengaruh kualitas produk, citra merek dan harga terhadap keputusan pembelian, berikut ini juga hasil dari pengujian hipotesis secara parsial :

**Tabel 5**  
**Pengujian Hipotesis Secara Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.700	2.075		2.748	.007
Citra Merek	.398	.076	.440	5.197	.000
Harga	.374	.086	.369	4.367	.000

a. Dependent Variable: Keputusan

1. Citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, dengan nilai thitung sebesar 5,197 dan t tabel sebesar 1.669 sehingga secara pengambilan keputusan parsialnya bahwa thitung > ttabel.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, dengan nilai thitung sebesar 4.367 dan t tabel sebesar 1.669 sehingga secara pengambilan keputusan parsialnya bahwa thitung > ttabel.

Pengujian hipotesis secara simultan yaitu menguji suatu hipotesis yang dilakukan secara bersama-sama, pada penelitian untuk menguji pengaruh kualitas produk, citra merek dan harga terhadap keputusan pembelian, berikut ini juga hasil dari pengujian hipotesis secara simultan :

**Tabel 6**  
**Pengujian Hipotesis Secara Simultan**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	526.543	2	263.272	43.570	.000 <sup>a</sup>
	Residual	561.957	93	6.043		
	Total	1088.500	95			

a. Predictors: (Constant), Harga, Citra Merek

b. Dependent Variable: Keputusan

Dari Tabel 5, dapat diketahui bahwa nilai dari Fhitung sebesar 43.570 dan nilai Fhitung sebesar 2,75 sehingga dalam pengambilan keputusan simultan yang didapatkan bahwa harga dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

Koefisien determinasi bertujuan untuk menjelaskan seberapa besar variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikatnya, berikut ini hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini :

**Tabel 7**  
**Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696 <sup>a</sup>	.484	.473	2.45816

a. Predictors: (Constant), Harga, Citra Merek

Dari Tabel 7, koefisien determinasi dapat dinyatakan bahwa *adjusted r square* sebesar 0,473 maka adalah citra merek dan harga hanya menjelaskan variabel keputusan pasien berobat di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru sedangkan sisanya di luar penelitian yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### **Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan**

Citra merek berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, hal pernyataan Alfabetta (2014), dengan merek tersebut perusahaan mengharapkan agar konsumen mempunyai kesan positif pada barangnya. Misalnya seorang yang ingin membeli barang X kemudian dia beli, setelah merasakan nikmatnya serta cocok selernya dengan barang X tersebut, mereka terus membeli X. Jadi disini kita lihat alangkah pentingnya suatu merek barang untuk

---

memudahkan penjual, membeli barang yang cocok untuk dijualnya kembali, demikian pula bagi konsumen dengan mudah mencari merek yang pernah ia beli. Dan hal ini juga sejalan dengan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amilia dan M.Oloan Asmara Nst (2017), yang menghasilkan penelitian citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

### **Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pasien Berobat Di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru**

Harga berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, Hal ini sependapatan dengan yang dinyatakan oleh Menurut Dian (2012) agar dapat sukses dalam memasarkan suatu barang atau jasa, setiap perusahaan harus menetapkan harganya secara cepat harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya menyebabkan timbulnya biaya. Harga merupakan awal dari seseorang berminat untuk membeli produk yang ditawarkan oleh pengusaha sehingga terjadilah keputusan pembelian konsumen oleh konsumen. Dan hal ini juga sejalan dengan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yustiawan(2016) yang menghasilkan penelitian berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

### **Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pasien Berobat Di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru**

Citra merek dan harga berpengaruh terhadap keputusan pasien, Keputusan pembelian berpengaruh hal ini sependapatan dengan yang dinyatakan oleh Thamrin Abdullah dan dkk (2012), keputusan pembelian sebagai konsumen membentuk preferensi di antara merek-merek dalam kelompok pilihan. Konsumen mungkin juga membentuk minat pembelian untuk membeli yang paling disukai. Dan hal ini juga sejalan dengan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prasastiningty (2016) yang menghasilkan penelitian berpengaruh terhadap kualitas produk, citra merek dan harga.

Pada hasil penelitian terjadinya perbedaan penelitian baik dari pendapat teori maupun penelitian sebelumnya, ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan perbedaan pada penelitian yaitu pada saat sekarang sebagian besar orang melakukan pembelian handphone tidak melihat dari keputusan pembelian karena kualitas baik, kinerja baik, dan ditawarkan menarik

### **Simpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan maka dapat di tarik kesimpulan yaitu :

1. Citra merek berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.
2. Harga merek berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.
3. Citra dan merek berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.
4. Citra merek merupakan variabel dominan yang mempengaruhi terhadap keputusan pasien berobat pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

### **Daftar Pustaka**

Abid, M. Membangun SDM Tangguh dengan Kuadran Kompetensi. Membangun SDM Tangguh di Tengah Gelombang, 83.

- Amilia dan Asmara, 2017. Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Volume 6 Nomor 1
- Fachrial, Edy. "MANAJEMEN LULUSAN BERBASIS PEMBELAJARAN ONLINE (DARING)." Implementasi, I. S. O. (2020). 9001: 2015 di Institusi Pendidikan. Pena Persada. Purwokerto Selatan.
- Prasastiningtyas Tabhita Ratna, 2016. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 5, Nomor 7.
- Thamrin Abdullah,, and Francis Tantri. 2012. Manajemen Pemasaran. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Wijoyo, H. (2011). Analisis Pembentukan Portofolio Antara Valuta Asing dan Saham. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 2(2), 9292-9297.
- WIJOYO, H. (2021). EDUPRENEURSHIP DAN MAHASISWA. *Edupreneurship*, 21.
- Wijoyo, H. (2021). Manajemen Pembiayaan Pendidikan. *Insan Cendekia Mandiri*.
- Wijoyo, H. KOMPETENSI SDM DIGITAL. *SDM UNGGUL DI INDUSTRY 4.0*, 1.
- Wijoyo, H., Akbar, M. F., Safii, A. R., Prasada, D., Yusuf, A., Sudarsono, A., & Widiyant, W. (2021). The Effect of Tax Stimulus During the Covid-19 Pandemic in Improving the Performance of Taxpayers. Available at SSRN 3873695.
- Wijoyo, H., Devi, W. S. G. R., Ariyanto, A., & Sunarsi, D. (2021). The Role of Regular Tax Functions in the Pandemic Period Covid-19 at Pekanbaru. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 1(10), 509-512.
- Wijoyo, Hadion. *Pengantar Ekonomi Mikro*. Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- Wijoyo, S. E., SH, S., MH, M., AK, C., Ferry Kurniawan, M. P., & Kurniawan, F. (2020). *Tranformasi Digital dan Gaya Belajar*.