

Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi

Liza Marlina¹, Ahmad Nurkamali²

¹Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

²Perbankan Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

liza.marlina.ln07@gmail.com

Received : Aug' 2025 Revised : Aug' 2025 Accepted : Aug' 2025 Published : Aug' 2025

ABSTRACT

Based on the results of observations and interviews, the background of this study is an insignificant increase in the last two years, which is thought to be caused by the lack of knowledge about brand image at the Mutiara I Clinic, Bekasi Regency. This study aims to determine how brand image affects patient satisfaction, determine how service quality affects patient satisfaction, and determine how brand image and service quality affect patient satisfaction simultaneously and partially at Mutiara I Clinic. The object of research in this report is to measure patient satisfaction at Mutiara I Clinic. The type of research is quantitative associative with primary data and uses data collection techniques in the form of observation, interviews, literature studies and questionnaires. While the sampling technique is non probability sampling with accidental sampling type. The population is patient visits at the Mutiara I Clinic which amounts to 15.074 patients per year using the Slovin formula totaling 100 respondents. The results showed that there was a significant influence between brand image on patient satisfaction, namely 38,4% with the results of the t test $t_{count} > t_{table\ value}$ ($7,811 > 1,29025$), there was a significant influence between service quality on patient satisfaction of 53.2% with the results of the t test $t_{count} > t_{table\ value}$ ($10,551 > 1.29025$). And simultaneously there is a significant.

Keywords : Brand Image; Patient Satisfaction; Service Quality.

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, yang melatar belakangi penelitian ini adalah kenaikan yang tidak signifikan pada dua tahun terakhir, disebabkan oleh minimnya tingkat pengetahuan tentang citra merek dan kualitas pelayanan di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, serta mengetahui bagaimana pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial maupun simultan di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi. Objek penelitian pada penelitian ini adalah pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi. Adapun jenis penelitiannya adalah kuantitatif asosiatif dengan jenis data primer dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya adalah non probability sampling dengan jenis sampel accidental sampling. Populasinya yaitu kunjungan pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi yang berjumlah 15.074 orang pasien pertahun dengan menggunakan rumus Slovin berjumlah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara citra merek terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 38,4% dengan hasil uji t nilai thitung $>$ ttabel ($7,811 > 1,29025$), terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 53,2% dengan hasil uji t nilai thitung $>$ ttabel ($10,551 > 1,29025$). Serta secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi sebesar 60,7% dengan hasil uji F bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($75,002 > 2,14$).

Kata Kunci : Citra Merek; Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan pada era globalisasi saat ini sudah memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi kehidupan manusia. Salah satunya berpengaruh pada kemajuan teknologi sistem informasi yang memudahkan untuk mendapatkan informasi apapun di zaman sekarang ini [1]. Perkembangan teknologi tersebut meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai informasi terkini dengan cepat dan mudah. Pengaruh yang diberikan oleh perkembangan teknologi berdampak pada seluruh jenis bidang industri salah satunya yaitu dalam bidang kesehatan [2].

Kesehatan memiliki peran penting dalam keberlangsungan produktivitas hidup manusia. Sehingga setiap negara menyediakan banyak fasilitas kesehatan termasuk negara Indonesia [3]. Fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia seperti Rumah Sakit, Klinik, maupun dokter pribadi [4]. Fasilitas kesehatan semakin canggih dan semakin beragam akan tetapi peralatan tersebut terkadang masih saja terdapat oknum-oknum yang menyalahgunakannya [5]. Maka dari itu penting untuk memilah fasilitas kesehatan mana yang dapat diberi sebuah kepercayaan [6].

Citra merek dan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepercayaan konsumen [7]. Hal tersebut dapat menimbulkan rasa kepuasan dan keyakinan pasien terhadap fasilitas kesehatan salah satunya yaitu Klinik [8]. Citra yang baik dapat menanamkan kesan yang bagus serta menimbulkan rasa percaya selama proses pemeriksaan pasien karena citra merek bisa menjadi daya tarik bagi pasien [9]. Kesan yang baik bisa diraih dengan adanya kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien. Kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam menciptakan kepuasan pasien [10]. Tingkat kualitas pelayanan dapat dicapai melalui konsistensi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan jasa ini dapat tercapai [11]. Sedangkan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu citra suatu merek yang diketahui oleh masyarakat [12].

Kabupaten Bekasi merupakan salah satu kawasan industri terbesar di Indonesia yang terletak di Jakarta Metropolitan Area (JMA) [13]. Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi merupakan salah satu Klinik medical check up yang berada di Kabupaten Bekasi berlokasi di Komplek perumahan Metland Tambun, tepatnya pada jalan Kalimaya V Blok L2 No. 1. Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi menyediakan beberapa layanan kesehatan diantaranya Praktek Dokter Umum, Praktek Dokter Gigi, Persalinan dan Khitan serta dilengkapi dengan fasilitas farmasi. Berikut ini jumlah pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi selama lima tahun terakhir.

Tabel 1. Jumlah Data Pasien Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi Tahun 2019 - 2023

No	Tahun	Jumlah Pasien	Persentase
1	2019	5.283	-
2	2020	7.721	46,14%
3	2021	12.525	62,21%
4	2022	14.968	19,5%
5	2023	15.074	0,7%

Sumber : Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi 2024

Data jumlah pasien pada tahun 2019 sebanyak 5.283 pasien, pada tahun 2020 jumlah pasien mengalami kenaikan sebesar 46,14% dari tahun sebelumnya, pada tahun 2021 jumlah pasien mengalami kenaikan 62,21%, kemudian pada tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 19,5% dan pada tahun 2023 jumlah pasien mengalami kenaikan kembali namun tidak signifikan yaitu sebesar 0,7%.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Tri Nur Merdekawati selaku Kepala Bidang Pelayanan atau Human Resource menyatakan bahwa pada dua tahun belakangan ini Klinik tidak mengalami kenaikan yang signifikan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan tentang citra merek di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi, karena sebagian besar pasien merupakan pasien lama yang sudah mengenali klinik tersebut. Hal tersebut mencerminkan bahwa informasi citra positif yang didapatkan pada masa kini masih kurang terinformasikan, sehingga menyebabkan keraguan pada pasien baru yang ingin berobat ke Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi.

METODE

Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Objek pada penelitian ini yaitu Pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi, karena pasien tersebut yang menilai citra merek dan kualitas pelayanan yang tersedia di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi. Jenis data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan pihak Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi dan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasien Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi, melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Data pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi pada tahun 2023 yang berjumlah 15.074 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sampling insidental* dan perhitungannya menggunakan rumus *slovin*. *sampling insidental* adalah Pengambilan sampel secara acak, yaitu setiap pasien yang ditemui secara acak oleh peneliti, dapat digunakan sebagai sampel jika orang yang ditemui secara acak tersebut tampaknya cocok sebagai sumber data [14]. Maka jumlah sampel yang diambil melalui rumus *slovin* berjumlah 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi

Hasil pengujian variabel citra merek yang terdiri dari 7 item dinyatakan valid. Begitu juga variabel kepuasan pasien yang terdiri dari 7 item dinyatakan valid. Adapun hasil pengujian reliabilitas untuk variabel citra merek dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,766 artinya termasuk dalam kriteria reliabilitas tinggi. Sedangkan untuk variabel kepuasan pasien dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,904 artinya termasuk dalam kriteria reliabilitas sempurna. Dengan hasil uji normalitas untuk kedua variabel disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi citra merek sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Koefisiensi Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 ^a	.384	.377	2.279

a. Predictors: (Constant), Citra Merek

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa *R square* yang diperoleh adalah 0,384 atau 38,4%, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh citra merek terhadap kepuasan pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi sebesar 38,4% kemudian 61,6% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Terdapat hasil uji t citra merek sebagai berikut:

Tabel 3. Uji t Model Summary^b

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	10,737	2,484			4,322	,000
Citra Merek	,656	,084	,619		7,811	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel Uji t diatas dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $7,811 > 1,29025$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi

Hasil pengujian variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 10 item dinyatakan valid. Begitu juga variabel kepuasan pasien yang terdiri dari 7 item dinyatakan valid. Adapun hasil pengujian reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,895 artinya termasuk dalam kriteria reliabilitas tinggi. Sedangkan untuk variabel kepuasan pasien dengan *Cronbach's*

Alpha sebesar 0,904 artinya termasuk dalam kriteria reliabilitas sempurna. Dengan hasil uji normalitas untuk kedua variabel disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4. Analisis Koefisiensi Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 ^a	.532	.527	1.986

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa R square yang diperoleh adalah 0,532 atau 53,2%, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi sebesar 53,2% kemudian 46,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Terdapat hasil uji t citra merek sebagai berikut:

Tabel 5. Uji t Model Summary^b

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,610	2,137		3,561	,001
Kualitas Pelayanan	,523	,050	,729	10,551	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel Uji t diatas dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $10,551 > 1,29025$ dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.1$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi.

Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi

Terdapat perhitungan analisis korelasi berganda dari pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6. Analisis Korelasi Berganda Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 ^a	.607	.599	1.828

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Merek

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,779 yang memiliki hubungan yang kuat antara citra merek dan kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi. Adapun hasil regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 7. Analisis Regresi Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.790	2.262		1.233	.220
Citra Merek	.343	.079	.324	4.317	.000
Kualitas Pelayanan	.400	.054	.558	7.431	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh model regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 2,790 + 0,343 X_1 + 0,400 X_2$$

Terdapat hasil perhitungan analisis koefisiensi determinasi sebagai berikut:

Tabel 8. Analisis koefisien determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 ^a	.607	.599	1.828

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Merek

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel diatas hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat bahwa Rsquare yang diperoleh sebesar 0,607 atau 60,7%. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi sebesar 60,7% sedangkan 39,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adapun hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	501.407	2	250.703	75.002	.000 ^b
Residual	324.233	97	3.343		
Total	825.640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Merek

Berdasarkan hasil pengujian tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Ftabel dengan rumus (k:n-k) yaitu 98 yaitu 2,14 Sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ (75,002 > 2,14) dengan tingkat signifikansinya 0,000 > 0,1 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa citra merek dan kualitas pelayanan secara simultan

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh signifikan citra merek terhadap kepuasan pasien Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi. Pada perhitungan uji koefisien determinasi dengan nilai *R Square* yang dihasilkan senilai 0,384 atau 38,4%. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi pada perhitungan uji koefisien determinasi dengan nilai *R Square* yang dihasilkan senilai 0,532 atau 53,2%. Terdapat pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien Klinik Mutiara I Kabupaten Bekasi dilihat pada nilai koefisiensi determinasi sebesar 0,607 atau 60,7% sedangkan 39,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Firmansyah, H. Purwanto, T. Wiharko, and R. Gustian, "Pemanfaatan Token dalam Pengembangan Sistem Informasi Barter Barang Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel," *Intern. (Information Syst. Journal)*, vol. 6, no. 2, pp. 101-114, 2024, doi: 10.32627/internal.v6i2.850.
- [2] B. Rianto and W. Dozan, *Dasar-Dasar Pengantar Teknologi Informasi*. 2020. [Online]. Available: www.multidukasi.co.id
- [3] S.- Sulistiarini, "Hubungan Perilaku Hidup Sehat Dengan Status Kesehatan Pada Masyarakat Kelurahan Ujung," *J. PROMKES*, vol. 6, no. 1, p. 12, 2018, doi: 10.20473/jpk.v6.i1.2018.12-22.
- [4] A. S. P. Amroh Athiyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Medan Medical Center," *J. Bisnis Corp.*, vol. 6, no. 2, pp. 86-93, 2021.
- [5] Y. Dianti, "Kajian Yuridis Perlindungan Hukum bagi Konsumen Akibat Penggunaan Alat Kesehatan Deteksi COVID-19 Bekas," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951-952., pp. 5-24, 2017.
- [6] A. W. Sari and Nur'aeni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Ib Hasanah Di Bni Syariah Kantor Kas Jatinangor," *J. Maps (Manajemen Perbank. Syariah)*, vol. 1, no. 2, pp. 1-11, 2019, doi: 10.32627/maps.v1i2.221.
- [7] S. Sudiarti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Dinamika Motor Tasikmalaya," *J. Maps (Manajemen Perbank. Syariah)*, vol. 1, no. 2, pp. 1-13, 2019, doi: 10.32627/maps.v1i2.220.
- [8] C. Heranita, "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Gerai Boba Rich Kartasura," 2023.
- [9] A. Wardhana et al., *Brand Marketing: the Art of Branding*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022.
- [10] S. Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan*

- Teoritis*. 2020.
- [11] R. Komala and A. Firdaus, "Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan," *At-Tijarah J. Ilmu Manaj. dan Bisnis Islam*, vol. 6, no. 2, pp. 188-199, 2020.
- [12] A. Sutisna, "Kualitas Pelayanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien (Kasus : Pasien RSM Bandung)," *ENSAINS*, vol. 2, no. 35, pp. 146-154, 2019.
- [13] Y. I. Astuty, Marwah Noer, Demi Stevany, Brenda Arham, Brigita Maria R, and Adi Wibowo, "Evaluasi Kesesuaian Kawasan Peruntukan Industri Menggunakan Model Spasial (Studi Kasus : Kabupaten Bekasi)," *J. Pendidik. Geogr. Undiksha*, vol. 11, no. 2, pp. 123-132, 2023, doi: 10.23887/jjpg.v11i2.61536.
- [14] M. K. Dr. Sandu Siyoto, SKM and M. a. M. Ali Sodik, "Dasar Metodologi Penelitian Dr. Sandu Siyoto, SKM, M.Kes M. Ali Sodik, M.A. 1," *Dasar Metodol. Penelit.*, pp. 1-109, 2015.