

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul**

## **ABSTRAKSI**

Menurunnya citra rumah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari Kabupaten Gunung Kidul, hal ini terindikasi dari tingginya komplain dari pasien yang menggunakan jasa pelayanan RSUD tersebut. Sebagian besar pasien mengeluhkan pelayanan yang kurang baik, sikap perawat yang sama sekali tidak ramah, dan salah nama dalam pemberian obat. Hal tersebut menuntut adanya peningkatan dalam kualitas jasa yang diberikan kepada pasien dan untuk selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan persepsi positif dari masyarakat akan pelayanan yang diberikan RSUD Wonosari. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pengelola rumah sakit pada umumnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*Tangibles*), jaminan (*Assurance*), reliabilitas (*Reliability*), empati (*Empathy*), dan daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap citra merek (*brand image*) pada Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul; (2) Untuk menganalisis pengaruh secara dominan empati (*Empathy*) terhadap citra merek (*brand image*) pada Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara bersama-sama terhadap citra merek (*brand image*) pada Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunung Kidul; (2) Reliabilitas (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap citra merek (*brand image*) pada Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunung Kidul; (3) Jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap citra merek (*brand image*) pada Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunung Kidul.

**Kata Kunci:** *Tangibles, Assurance, Reliability, Empathy, Responsiveness, Brand image*, dan RSUD Wonosari Kabupaten Gunung Kidul.