

Pengambilan Keputusan Pasien untuk Rawat Inap di Rumah Sakit X Jakarta

Zul Hafidzulla¹, CSP Wekadigunawan²

^{1,2}Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia
Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat
Korespondensi E-mail: hafidz1877@gmail.com

Abstract

The low BOR of X hospitals in Jakarta reaches only 19% in 2018 (the ideal achievement of BOR hospitals in Indonesia is 60% - 85%). While the community's need for inpatient facilities is still high. Seen from the Bed Ratio in Indonesia is still quite low at 1.04 beds per 1000 population (ideal above 4/1000). This study is to assess and obtain empirical evidence of the influence of several variables on the patient's decision to do hospitalization. Will analyze the factors of health personnel attitudes, patient confidence in the quality of service, and patient subjective norms. The method used is multiple correlation models, quantitative approaches, correlational techniques, and using primary data. The time dimension is one shot study. Data collection is a survey method. The analysis tool uses multiple linear regression. The research data in the form of patient subject data that express opinions, attitudes, justifications, experiences, or characteristics of the subject in the decision to be hospitalized in hospital X Jakarta. Respondents are inpatients at X Jakarta hospital. Unit of analysis is individual. The results showed that the attitude of health workers, and subjective norm of patients affect the patient's decision to be hospitalized; patient beliefs on the service quality does not affect the patient's decision to be hospitalized; and all variables simultaneously affect the patient's decision to be hospitalized. The attitude of health workers is most influential on the patient's decision to be hospitalized. Intrinsic factors also have a dominant influence. In the research findings, it was found that patients believed more information about this hospital that was obtained from patient friends, and patients were influenced by religious factors in deciding to use inpatient facilities at this hospital. Patients' lowest confidence in information is given by families about the hospital, and patients are not influenced by their social status in deciding to be hospitalized.

Keywords: *health workers attitude, patient beliefs on service quality, patient subjective norm, patient decisions to be hospitalized*

Abstrak

Rendahnya BOR rumah sakit X Jakarta mencapai hanya sebesar 19% pada tahun 2018 (capaian ideal BOR rumah sakit di Indonesia 60% - 85%). Sedangkan kebutuhan masyarakat akan fasilitas rawat inap masih tinggi. Terlihat dari Bed Ratio di Indonesia masih cukup rendah yaitu 1,04 bed per 1000 penduduk (ideal diatas 4/1000). Penelitian ini untuk menilai dan memperoleh bukti empiris adanya pengaruh beberapa variabel terhadap keputusan pasien untuk melakukan rawat inap. Akan menganalisis faktor sikap tenaga kesehatan, keyakinan pasien pada kualitas pelayanan, dan norma subyektif pasien. Metode yang digunakan adalah model korelasi multipel, pendekatan kuantitatif, teknik korelasional, dan menggunakan data primer. Dimensi waktu adalah one shot study. Pengumpulan data adalah metode survei. Alat analisis menggunakan Regresi linier berganda. Data penelitian berupa data subjek pasien yang mengungkapkan pendapat, sikap, justifikasi, pengalaman, atau karakteristik subjek dalam keputusan untuk rawat inap di rumah sakit X Jakarta. Responden merupakan pasien rawat inap di rumah sakit X Jakarta. Unit analisis adalah individu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap tenaga kesehatan, dan norma subyektif pasien berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk rawat inap; keyakinan pasien pada kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk rawat inap; dan seluruh variabel secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk rawat inap. Sikap tenaga kesehatan paling berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk rawat inap. Faktor instrinsik juga turut memiliki pengaruh dominan. Pada penemuan penelitian didapatkan bahwa pasien lebih meyakini informasi tentang rumah sakit ini yang didapatkan dari teman, dan pasien dipengaruhi faktor agama dalam memutuskan menggunakan fasilitas rawat inap di rumah sakit ini. Keyakinan pasien paling rendah atas informasi adalah yang diberikan oleh keluarga tentang rumah sakit, dan pasien tidak dipengaruhi oleh status sosial mereka dalam memutuskan untuk rawat inap.

Keywords: *sikap tenaga kesehatan, keyakinan pasien pada kualitas pelayanan, norma subyektif pasien, keputusan pasien untuk rawat inap*

PENDAHULUAN

Dalam mengukur pemenuhan pelayanan kesehatan di sebuah negara digunakan beberapa cara. Alat ukur untuk mengetahui pemenuhan pelayanan kesehatan oleh sebuah negara terhadap kebutuhan kesehatan masyarakatnya di suatu wilayah dapat dilihat dari rasio jumlah seluruh tempat tidur rumah sakit sewilayah terhadap 1.000 penduduk di wilayah tersebut. Standar WHO adalah 1 tempat tidur/1000 jumlah penduduk. Menurut standar *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) tahun 2018, rasio jumlah tempat tidur rumah sakit ideal adalah 4,7 tempat tidur per 1000 orang penduduk. Di negara-negara wilayah Asia Pasifik yang berpenghasilan tinggi, rasio rata-rata jumlah tempat tidur dan penduduknya adalah sebesar 5,3 tempat tidur per 1000 orang penduduk. Sedangkan jumlah rasio tempat tidur rumah sakit per kapita di Asia Pasifik adalah 1,8 (negara menengah bawah) hingga 2,8 tempat tidur (negara menengah atas) per 1.000 penduduk. Rasio di Indonesia masih cukup rendah yaitu sebesar 1,04 (OECD, 2018).

Penilaian tingkat keberhasilan pelayanan di rumah sakit biasanya dilihat dari berbagai segi yaitu tingkat pemanfaatan sarana, mutu dan tingkat efisiensi pelayanan. Beberapa indikator standar terkait dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat diukur antara lain adalah tingkat pemanfaatan tempat tidur (*Bed Occupancy Rate/BOR*) (Kemenkes RI, 2017). Indonesia merupakan negara dengan kepadatan tempat tidur rumah sakit terendah ketiga di Asia setelah Myanmar dan Bangladesh. Tidak sama dengan negara-negara lain di Asia, BOR rumah sakit Indonesia (rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta) sangat rendah yaitu sekitar 55% – 60% (Awofeso, et al, 2012). Berdasarkan data dari Ditjen Bina Upaya Kesehatan Kemenkes RI, angka BOR ideal yang diharapkan dapat dicapai oleh rumah sakit di Indonesia yaitu sekitar 60 - 85 persen (Kemenkes RI, 2011).

Berdasarkan data jumlah pasien dari RS. X Jakarta, jumlah pasien rawat inap per tahun 2017 adalah sebanyak 3.226 pasien, dan jumlah pasien pada tahun 2018 sebanyak 3.034 pasien. Dalam periode 1 tahun terjadi penurunan jumlah pasien sebanyak 192 pasien atau sebesar 5,9%. Capaian BOR RS. X Jakarta pada tahun 2017 hingga tahun 2018. Angka capaian BOR rumah sakit menunjukkan adanya penurunan angka capaian. Di tahun 2017 angka capaian BOR bulanan

tertinggi sebesar 54% dan terendah sebanyak 25%. Sedangkan data BOR bulanan di tahun 2018 tertinggi sebesar 39% dan terendah sebanyak 19% (Rekam Medis RS. X Jakarta, 2019). Data survei tingkat kepuasan pasien yang berada diatas 90% tidak berbanding dengan tingkat penggunaan pelayanan rawat inap rumah sakit yang rendah. Ketidakpuasan pasien paling tinggi ditujukan kepada tenaga kesehatan Perawat/Bidan yaitu sebanyak 23,7%. Data keluhan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan rumah sakit cukup tinggi berkisar 36,8% hingga 42% di tahun 2019. Bahkan didapatkan data bahwa 10,8% pasien rawat inap tidak akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain.

Sikap tenaga kesehatan rumah sakit dapat mempengaruhi keputusan pasien. Pengaruh interpersonal yang terjadi antara pasien dan tenaga kesehatan amat menentukan keputusan yang dibuat oleh pasien dalam memilih menggunakan atau tidak menggunakan fasilitas sebuah rumah sakit. Suatu kenyataan pada saat ini masih didapati keluhan dari masyarakat, keluarga pasien, ataupun pasiennya sendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di sebuah rumah sakit. Kerap terpublikasikan oleh media mengenai berbagai keluhan tentang sikap, pelayanan dan tindakan tenaga kesehatan di rumah sakit yang kurang simpatik, seperti sikap dan ekspresi yang galak dan judes baik terhadap pasien maupun keluarganya, kurangnya perhatian yang diberikan tenaga kesehatan rumah sakit terhadap pasien, kurang proaktif, apatis, lamban serta kurang memadai dalam menjalankan tugasnya.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa bila dokter ataupun tenaga kesehatan lainnya di rumah sakit mampu menjalin pengaruh interpersonal yang baik dengan pasien maka pasien akan merasakan kenyamanan, diperhatikan, diperdulikan, sehingga percaya untuk ditangani. Hanya dengan petugas rumah sakit, pasien dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Rasa nyaman dan percaya pasien yang terbangun dari hasil pengaruh interpersonal membuat pasien tidak merasa ragu pada tenaga kesehatan disaat mengalami sakit. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang bermutu tinggi di mata pasien akan membentuk pengaruh antar personal yang baik antara kedua belah pihak dan sangat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien (Fatmawati & Susanto, 2016).

Howard (1994) mendefinisikan keyakinan konsumen sebagai tingkat kepastian konsumen dimana mereka mempertimbangkan merek yang benar secara evaluatif, apakah merek tersebut baik atau buruk. Konsumen akan lebih yakin pada suatu merek jika mereka telah mengenal merek tersebut. Oleh karena itu, para pemasar harus memberikan informasi yang benar tentang produk yang ditawarkan. Jika keyakinan sudah terbentuk, maka bukan merupakan hal yang sulit bagi pemasar untuk mempengaruhi konsumen dengan mencoba membeli produk yang diyakini. Dengan kata lain, keyakinan mempengaruhi keputusan untuk membeli dari yang semula ragu-ragu yang disebabkan oleh ketidakpastian menjadi pembeli nyata (Omar, 1999). Chen & Dhillon (2003) mengemukakan tiga hal yang harus dibangun oleh perusahaan dalam menciptakan keyakinan pada diri konsumen yaitu, *Competence, Integrity and Benevolence*. *Competence* berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memenuhi janji yang diberikan kepada konsumen. *Integrity* bahwa perusahaan bertindak secara konsisten, dan bersikap jujur kepada konsumen. *Benevolence*, berarti kemampuan perusahaan untuk menjaga keinginan konsumen dan menghargai keinginan tersebut untuk kepentingan konsumen.

Kualitas pelayanan kesehatan yang prima mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa rumah sakit. Ditambah lagi dengan munculnya begitu banyak pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat antar rumah sakit dalam memperoleh konsumen maupun mempertahankan pelanggannya. Konsumen yang kritis tentu akan memilih produk dan jasa yang berkualitas baik dengan harga yang paling rendah. Kekuatan penyediaan kualitas pelayanan yang tinggi pada rumah sakit merupakan strategi bisnis dasar dalam usaha jasa rumah sakit untuk memuaskan secara nyata keinginan pasien dengan memenuhi harapan-harapannya. Sarana dan prasarana yang digunakan juga harus mampu menunjang dalam proses pelayanan terhadap pasien di rumah sakit. Menurut data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) untuk Wilayah Asia Tenggara pada tahun 2010 menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan sekitar 55% menyatakan tidak puas.

Banyak metode yang telah dikembangkan untuk menentukan perilaku manusia dalam mengambil keputusan pembelian produk yang dibutuhkannya. Manusia mencoba membuat alat

pengukuran berdasarkan kebutuhannya sendiri maupun mendapat masukan dan saran dari lingkungannya. Hal ini juga berlaku dalam pengambilan keputusan pasien saat menentukan pilihannya menggunakan pelayanan rawat inap di sebuah rumah sakit. Dalam memprediksi perilaku manusia dalam memilih produk yang akan digunakan, dapat dipahami melalui Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*) yang dikemukakan oleh Ajzen & Fishbein (1977) yang menyatakan bahwa manusia pada umumnya melakukan sesuatu dengan cara-cara yang masuk akal, bahwa manusia akan mempertimbangkan semua informasi yang ada, dan manusia akan mempertimbangkan implikasi dari tindakan mereka. Sedangkan pada teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) yang dikembangkan oleh ilmuwan yang sama, norma subyektif akan dipengaruhi oleh keyakinan normatif diri sendiri dan kemauan seseorang untuk menturuti saran orang yang penting bagi pasien (Ajzen & Fishbein, 2005).

Norma subyektif diartikan sebagai persepsi seseorang dalam menghadapi tekanan dari lingkungan sekitar untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku. Norma subyektif ditentukan oleh kombinasi antara kepercayaan seseorang tentang setuju dan atau tidak setuju seseorang atau kelompok yang dianggap penting bagi individu terhadap suatu perilaku (keyakinan normatif), dan motivasi individu untuk mematuhi anjuran tersebut (*motivation to comply*). Norma subyektif dihasilkan dari perkalian antara keyakinan normatif (*normative beliefs*) dengan motivasi untuk mematuhi (*motivation to comply*). Norma subyektif merupakan konstruksi yang menggabungkan keyakinan individu terhadap referensi tertentu dan motivasi seseorang untuk patuh kepada referensinya. Semakin tinggi keyakinan seseorang bahwa referensinya menghendaki suatu perilaku tertentu dan semakin tinggi kepatuhan orang tersebut terhadap referensinya, maka semakin tinggi kecenderungan orang tersebut untuk melakukan perilaku tertentu

Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh sikap tenaga kesehatan, keyakinan pasien pada kualitas pelayanan, dan norma subyektif pasien terhadap keputusan pasien untuk rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi pihak Rumah Sakit X Jakarta dalam memperbaiki sistem yang terkait, serta menjadi acuan dalam pembuatan

perencanaan rumah sakit di masa yang akan datang guna meningkatkan capaian kinerja rumah sakit. Hasil penelitian juga diharapkan dapat memberi masukan positif terhadap perkembangan ilmu administrasi perumahsakit di Indonesia.

Penelitian termotivasi untuk mengetahui pengaruh sikap petugas kesehatan, keyakinan pasien pada kualitas pelayanan, dan norma subyektif pasien terhadap keputusan pasien untuk rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta.

METODE PENELITIAN

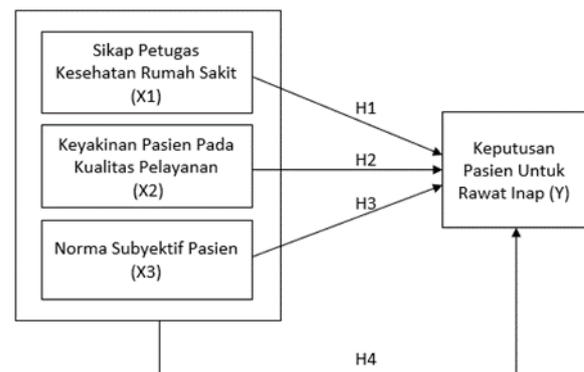
Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat model korelasi multipel, pendekatan kuantitatif, teknik korelasional, dan menggunakan data primer. Dimensi waktu adalah *one shot study*. Metode pengumpulan data adalah survei. Data penelitian berupa data subjek pasien yang mengungkapkan pendapat, sikap, justifikasi, pengalaman, atau karakteristik subjek dalam keputusan untuk rawat inap di rumah sakit X Jakarta.

Penelitian bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui uji hipotesis. Hasil penelitian dapat menggambarkan secara obyektif dan aktual pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam hal ini variabel yang akan diuji adalah variabel bebas pertama (X1) Sikap tenaga kesehatan, variabel bebas kedua (X2) Keyakinan pasien pada kualitas pelayanan, variabel bebas ketiga (X3) Norma subyektif pasien, dan variabel terikat (Y) Keputusan pasien untuk rawat inap. Penelitian dilakukan terhadap responden yaitu pasien rawat inap Rumah Sakit X Jakarta dengan jumlah responden 107. Sampel yang diambil dari responden menggunakan teknik *Simple random sampling*. Unit analisis adalah individu. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner berisi pernyataan. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan skala 1 - 5.

Model Penelitian

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam model penelitian sebagai berikut :

Gambar 1. Model Penelitian.



Hipotesis Penelitian

Pengembangan Hipotesis

Dalam penelitian ini akan dinyatakan hipotesis untuk menjawab rumusan masalah adalah sebagai berikut :

- H1= Terdapat pengaruh sikap petugas kesehatan rumah sakit terhadap keputusan pasien untuk rawat inap.
- H2 = Terdapat pengaruh keyakinan pasien pada kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien untuk rawat inap.
- H3 = Terdapat pengaruh norma subyektif pasien terhadap keputusan pasien untuk rawat inap.
- H4 = Terdapat pengaruh sikap petugas kesehatan rumah sakit, keyakinan pasien pada kualitas pelayanan, dan norma subyektif pasien terhadap keputusan pasien untuk rawat inap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Deskripsi data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan jumlah kunjungan di Rumah Sakit X Jakarta adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.

Karakteristik		Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	49	45,7
	Wanita	58	54,2
Umur	17 - 25	16	14,9
	26 - 35	17	15,8
	36 - 45	39	36,4
	46 - 55	16	14,9
	56 - 65	16	14,9
	66 atau >66	3	2,8
Pendidikan	SD	0	0
	SMP	0	0
	SMA	33	30,8
	Diploma	21	19,6
	S1	38	35,5
	S2	9	8,4
Pekerjaan	S3	6	5,6
	Pelajar/Mahasiswa	0	0
	PNS/TNI/Polri	13	12,1
	Pegawai BUMN	11	10,2
	Pegawai Swasta	29	27,1
	Wiraswasta	42	39,2
	Tidak Bekerja	0	0
Pensiunan	12	11,2	
Jumlah Kunjungan	Pertama Kali	35	32,7
	Dua Kali	43	40,1
	Tiga Kali atau >	29	27,1

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas terlihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.

No	Variabel	Validitas	Reliabilitas	Keterangan
1.	Sikap Tenaga Kesehatan.	Valid.	0,890	Valid dan Reliabel.
2.	Keyakinan pasien pada kualitas pelayanan.	Valid.	0,933	Valid dan Reliabel.
3.	Norma subyektif pasien.	Valid.	0,900	Valid dan Reliabel.
4.	Keputusan pasien untuk rawat inap.	Valid.	0,938	Valid dan Reliabel.

Uji Deskriptif Analisis (*Three Box Method*)

Analisis indeks tiap variabel dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Analisis Indeks Variabel.

Variabel	Indeks Rata-Rata	Kategori
X1	79,5	Tinggi
X2	84,2	Tinggi
X3	80,6	Tinggi

Pengujian Hipotesis

Pengujian secara parsial (Uji T), uji R Square, dan uji bersamaan (Uji Model F) adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Uji T, Uji R Square, dan Uji F.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,182	,357		-,510	,611
LNB	,250	,228	,117	1,095	,276
LNC	,414	,171	,222	2,425	,017
LNA	,406	,195	,224	2,083	,040
Adjusted R Square			0,124		
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	,511	3	,170	5,986	,001 ^b
Residual	2,932	103	,028		
Total	3,443	106			

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini mengungkapkan bahwa keputusan pasien untuk rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta dipengaruhi oleh variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel tersebut adalah variabel Sikap tenaga kesehatan dan Norma subyektif pasien secara parsial. Sedangkan variabel keputusan pasien untuk rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta secara simultan dipengaruhi oleh variabel Sikap tenaga kesehatan, Keyakinan pasien pada kualitas pelayanan, dan Norma subyektif pasien. Namun variabel sikap tenaga kesehatan paling dominan. Faktor intrinsik pada pasien juga dominan dalam mempengaruhi keputusan. Hal ini sesuai dengan Teori Perilaku Terencana yang digunakan dalam penelitian ini (Ajzen, 1985).

Ditemukan beberapa perbedaan dari penelitian sebelumnya, perbedaan hasil penelitian adalah pada variabel keyakinan pasien pada kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pasien untuk rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta.

H1 Diterima : Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan Terhadap Keputusan Pasien Untuk Rawat Inap

Sikap tenaga kesehatan rumah sakit merupakan perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Sikap dokter dan perawat dan tenaga profesi lainnya ini sangat berperan dalam menentukan kualitas pelayanan rumah sakit (Yacobalis, 1989). Faktor ini diasumsikan akan mempengaruhi pasien dalam mengambil keputusan untuk menggunakan fasilitas rawat inap di sebuah rumah sakit.

Pada skoring pernyataan teknik *three box method* variabel Sikap tenaga kesehatan responsif dalam memenuhi kebutuhan pasien, memiliki skor terbesar. Hal ini memperlihatkan bahwa tenaga kesehatan Rumah Sakit X responsif dalam pemenuhan kebutuhan pasien selama dirawat di rumah sakit.

Sedangkan hasil uji dalam penelitian ini mendapatkan bahwa variabel sikap tenaga kesehatan menunjukkan bahwa variabel ini memenuhi syarat uji penelitian sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh sikap tenaga kesehatan terhadap keputusan pasien untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta. Hasil ini sesuai dengan teori yang diciptakan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein (1985) mengenai Teori Perilaku

Terencana (*Theory of Planned Behaviour*). Yang menyatakan bahwa perilaku pembelian konsumen dipengaruhi oleh minat pembelian konsumen. Sedangkan minat pembelian konsumen akan dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku konsumen, norma subyektif yang mempengaruhi konsumen, dan kontrol keperilaku yang dirasakan oleh konsumen. Dan juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fatmawati dan Susanto (2016) yang meneliti variabel Pengaruh Interpersonal Dokter terhadap Loyalitas pasien dihasilkan kesimpulan bahwa variabel Interpersonal bersama adengan variabel lain akan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pasien. Penelitian lain juga mengungkapkan hal yang serupa. Ahmad et al (2011) meneliti tentang *Predictors of Patient Satisfaction* menyatakan bahwa variabel kepuasan pasien terhadap staf rumah sakit merupakan determinan paling signifikan pada kepuasan pasien secara menyeluruh. Hal ini juga sejalan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh Susanto (1999) mengenai variabel Sikap Dokter dan variabel Sikap Perawat pada penelitian berjudul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Bed Occupancy Rate (BOR)* di Rumah Sakit "Roemani" Semarang. Kedua variabel tersebut signifikan terhadap angka *Bed Occupancy Rate* rumah sakit.

H2 Ditolak : Pengaruh Keyakinan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Untuk Rawat Inap

Hipotesis kedua didasarkan pada asumsi bahwa Keyakinan pasien pada kualitas pelayanan merupakan variabel penting pada pasien dalam memutuskan untuk menggunakan fasilitas rawat inap di sebuah rumah sakit. Chaudari dan Holbrook (2001) mengaitkan antara keyakinan dengan sebuah merek ataupun produk, mereka mengatakan bahwa keyakinan dari kebanyakan konsumen untuk mempercayai kemampuan sebuah merek tertentu tergantung pada apakah kinerjanya sesuai dengan apa yang seharusnya atau sesuai dengan apa yang dijanjikannya.

Pada skoring pernyataan menggunakan teknik *three box method* variabel Keyakinan pasien pada kualitas pelayanan didapatkan pernyataan dengan skoring tertinggi yaitu pernyataan "Menurut Bapak/Ibu/Saudara/Saudari proses dan akses layanan di Rumah Sakit X Jakarta mudah". Hal ini memperlihatkan bahwa proses dan akses layanan di rumah sakit X Jakarta

sudah cukup mudah untuk dijalani oleh pasien rumah sakit.

Hasil uji dalam penelitian ini mendapatkan hasil yang tidak memenuhi syarat pengujian sehingga dapat disimpulkan tidak ada pengaruh keyakinan pasien pada kualitas pelayanan Rumah Sakit X Jakarta. Hasil ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kairupan (2013) tentang variabel keyakinan konsumen yang menyatakan bahwa Sikap, Keyakinan konsumen, dan Efektifitas Iklan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian. Dan pengujian secara parsial terhadap variabel keyakinan konsumen terhadap produk diperoleh hasil bahwa keyakinan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (penggunaan) produk.

H3 Diterima : Pengaruh Norma Subyektif Pasien Terhadap Keputusan Pasien Untuk Rawat Inap

Hipotesis ketiga didasarkan pada asumsi bahwa norma subyektif merupakan faktor yang berperan mempengaruhi konsumen dalam memutuskan dalam menggunakan sebuah produk. Norma subyektif pada pasien akan mempengaruhi perilaku pasien dalam memutuskan untuk menggunakan fasilitas perawatan di sebuah rumah sakit berdasarkan masukan-masukan yang didapatkan dari orang-orang disekitarnya.

Pada skoring pernyataan menggunakan teknik *three box method* skor pernyataan tertinggi pada variabel Norma subyektif pasien ada pada pernyataan "Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yakin atas informasi yang diberikan oleh teman anda untuk memutuskan rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta". Hal ini memperlihatkan bahwa pasien lebih meyakini informasi yang didapatkan dari teman pasien dibandingkan dari pihak lain.

Hasil uji dalam penelitian ini mendapatkan bahwa variabel norma subyektif pasien menunjukkan hasil bahwa variabel ini memenuhi syarat uji sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh norma subyektif terhadap keputusan pasien terhadap pengambilan keputusan pasien untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adhikara, et al (2012), berjudul Niat Investor Untuk Melakukan Investasi Saham di Bursa Efek Indonesia yang menyatakan bahwa Norma subyektif mempengaruhi Intensi pemilihan saham. Penelitian yang dilakukan oleh Retnaningtyas, et

al (2017) dengan judul *Consumer Consideration in Choosing a Hospital* juga menyatakan hal yang serupa yaitu berpengaruhnya variabel kelompok pemberi referensi (*reference group*) bersama beberapa variabel lain secara simultan terhadap keputusan konsumen (*consumer decisions*) dalam memilih rumah sakit. Juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferreira (2011) mengenai norma subyektif dengan judul penelitian *Health Care Marketing: The Theory of Planned Behavior Applied to Patients' Choice between Private and Public Providers in the Portuguese Health Care System* yang menyatakan bahwa norma subyektif, bahwa semakin tinggi variabel ini (mengenai rumah sakit sektor swasta), semakin tinggi niat pasien untuk pergi ke rumah sakit swasta.

H4 Diterima : Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan, Keyakinan Pasien Pada Rawat Inap, dan Norma Subyektif Pasien Terhadap Keputusan Pasien Untuk Rawat Inap

Hipotesis keempat didasarkan pada asumsi bahwa sikap tenaga kesehatan rumah sakit, keyakinan pasien pada kualitas pelayanan, dan norma subyektif pasien secara bersama-sama akan memiliki pengaruh dalam mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan rawat inap di sebuah rumah sakit. Olson & Peter (2009) menyatakan bahwa keputusan pembelian adalah proses pengintegrasian yang dikombinasikan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu di antaranya. Pada tahap evaluasi, konsumen membentuk preferensi antar merek dalam kumpulan beberapa pilihan.

Pada skoring pernyataan menggunakan teknik *three box method* skor pernyataan tertinggi pada variabel keputusan pasien untuk rawat inap, pernyataan dengan skoring tertinggi ada pada pernyataan "Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dipengaruhi rasa keagamaan saat memutuskan untuk rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta". Memperlihatkan bahwa faktor agama menjadi pertimbangan penting pasien dalam memutuskan untuk rawat inap di rumah sakit X Jakarta.

Dalam penelitian ini ketiga variabel independen tersebut secara simultan memenuhi persyaratan uji regresi. Variabel siap tenaga kesehatan, keyakinan pasien pada kualitas pelayanan, dan norma subyektif pasien memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel

keputusan pasien untuk rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta. Penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan Dharmesh dan Motwani (2011) meneliti variabel dependen *Decesion in Selection of Hospital* dikaitkan dengan variabel dokter, pelayanan emergensi, pengalaman masa lalu pasien dengan rumah sakit, dan perawat terlatih. Bahwa variabel-variabel tersebut mempengaruhi keputusan pasien untuk memilih rumah sakit. Penelitian lain juga mengungkapkan hal yang serupa. Penelitian berjudul *Consumer Consideration in Choosing a Hospital* oleh Retnaningtyas et al (2017) menjelaskan bahwa pemilihan pasien dalam memilih rumah sakit dipengaruhi oleh variabel motivasi pada pasien, kelompok-kelompok pemberi referensi, dan variabel *marketing mix*.

Temuan Penelitian

Pada skoring pernyataan tiap variabel ditemukan bahwa pada variabel Sikap tenaga kesehatan, pernyataan mengenai empati tenaga kesehatan memiliki skor terendah. Hal ini memperlihatkan bahwa tenaga kesehatan Rumah Sakit X Jakarta belum dapat memperlihatkan rasa empatinya kepada pasien.

Variabel Keyakinan pasien pada kualitas pelayanan didapatkan skor terendah untuk pernyataan mengenai tampilan fisik rumah sakit memperlihatkan bahwa tampilan fisik Rumah Sakit X Jakarta belum mencapai tingkatan 'sangat baik'.

Pada variabel Norma subyektif pasien didapatkan skoring pernyataan terendah adalah pada pernyataan mengenai keyakinan pasien atas informasi yang diberikan oleh keluarga. Hal ini menunjukkan bahwa keyakinan pasien atas informasi tentang rumah sakit X yang diberikan oleh keluarga adalah yang paling rendah dibandingkan dengan masukan dari pihak lain.

Pada variabel Keputusan pasien untuk rawat inap didapatkan skoring pernyataan terendah pada pernyataan mengenai pengaruh status sosial pasien. Hal ini memperlihatkan bahwa pasien rumah sakit X Jakarta tidak dipengaruhi status sosial mereka di komunitas saat memutuskan untuk rawat inap.

Dari tiga variabel independen yang diteliti, hanya variabel Keyakinan pasien pada kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Keputusan pasien untuk rawat inap. Hal ini kemungkinan pertama adalah bahwa kualitas pelayanan belum menjadi acuan bagi pasien di rumah sakit X Jakarta dalam memilih rumah sakit.

Kemungkinan kedua adalah bahwa kualitas pelayanan pasien di Rumah Sakit X Jakarta sudah dianggap penggunanya telah memenuhi standar kualitas pelayanan rumah sakit sesuai dengan standar rumah sakit yang ditetapkan oleh pemerintah, sehingga pasien menganggap kualitas pelayanan rumah sakit ini tidak lagi menjadi bahan pertimbangan pasien untuk memutuskan rawat inap. Kemungkinan ketiga adalah bahwa pada rumah sakit kelas C, kualifikasi pelayanan medik bersifat spesialisik standar dimana pasien tidak terlalu menuntut strata keahlian yang sangat tinggi dari tenaga kesehatan rumah sakit, dibandingkan pasien di kelas rumah sakit yang lebih tinggi.

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sikap tenaga kesehatan berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta. Sikap tenaga kesehatan secara langsung akan meyakinkan pasien untuk memutuskan melakukan rawat inap karena adanya interaksi langsung antara pasien dengan tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang mampu meyakinkan pasien dengan sikapnya yang menyenangkan bagi pasien, maka semakin tinggi pula keinginan pasien untuk menggunakan fasilitas rawat inap di rumah sakit.
2. Keyakinan pasien pada kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta. Hal ini kemungkinan karena ada faktor - faktor lain di luar penelitian ini yang mempengaruhi keyakinan pasien terhadap pengambilan keputusan. Kemungkinannya adalah bahwa kualitas pelayanan belum menjadi acuan bagi pasien atau bahwa kualitas pelayanan pasien di Rumah Sakit X Jakarta dianggap penggunanya telah memenuhi standar kualitas pelayanan rumah sakit sesuai dengan standar rumah sakit yang telah ditetapkan. Kemungkinan lainnya adalah bahwa pada rumah sakit kelas C, kualifikasi pelayanan medik bersifat spesialisik standar dimana pasien tidak terlalu menuntut strata keahlian yang sangat tinggi dari tenaga

kesehatan rumah sakit, dibandingkan pasien di kelas rumah sakit yang lebih tinggi..

3. Norma subyektif berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk rawat inap. Secara teoritis dan implikatif, faktor ini memiliki pengaruh terhadap pasien dalam membuat keputusan. Karena pasien yang sedang sakit secara psikologis sangat membutuhkan dorongan dan pendapat dari orang di sekelilingnya dalam membantunya memutuskan hal yang terkait dengan dirinya.
4. Sikap tenaga kesehatan, Keyakinan pasien pada kualitas pelayanan, dan Norma subyektif pasien secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan pasien untuk rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta. Seluruh faktor ini berkontribusi secara bersamaan dalam mempengaruhi pasien dalam mengambil keputusan karena sesuai dengan teori-teori yang disampaikan, pasien akan mempertimbangkan segala aspek yang ada sebelum mereka membuat keputusan akhir.

Implikasi

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini maka implikasi teoritis penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian tentang Sikap tenaga kesehatan menunjukkan pengaruh terhadap Keputusan pasien untuk rawat inap. Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati dan Susanto (2016), Ahmad et al (2011), dan Susanto (1999).
2. Hasil penelitian tentang Keyakinan pasien pada kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh terhadap keputusan pasien untuk rawat inap, Dengan demikian penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kairupan (2013) tentang variabel keyakinan konsumen yang menyatakan, Keyakinan konsumen, berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan dengan variabel lain terhadap keputusan pembelian.
3. Hasil penelitian tentang Norma subyektif pasien menunjukkan pengaruh terhadap Keputusan pasien untuk rawat inap. Dengan demikian penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Arrozi et al (2012), Retnaningtyas, et al (2017) dan Ferreira (2011).
4. Hasil penelitian pengaruh Sikap tenaga kesehatan, Keyakinan pasien pada kualitas

pelayanan, dan Norma subyektif pasien secara simultan menunjukkan adanya pengaruh terhadap Keputusan pasien untuk rawat inap. Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Dharmesh dan Motwani (2011) dan Retnaningtyas et al (2017).

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini maka implikasi manajerial penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sikap tenaga kesehatan. Pernyataan responden yang harus diperhatikan adalah mengenai kemampuan tenaga kesehatan yang kurang dalam memberikan kejelasan informasi tentang status kesehatan pasien, kemampuan tenaga kesehatan kurang dalam menjelaskan rencana perawatan, tenaga kesehatan masih mengalami miskomunikasi dalam proses pemberian informasi, tenaga kesehatan kurang memahami kondisi sakit pasien, tenaga kesehatan kurang mampu berempati pada pasien, tenaga kesehatan kurang mampu mengekspresikan perasaan empatinya kepada pasien, tenaga kesehatan belum dapat memberikan prosedur pelayanan yang efisien kepada pasien. Rumah sakit X Jakarta harus mampu mengurangi ketidakmampuan tenaga kesehatan terhadap hal-hal tersebut di masa yang akan datang dengan cara meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam bersikap dan berinteraksi dengan pasien. Bila perlu diadakan pelatihan-pelatihan bagi tenaga kesehatan dalam menghadapi pasien pada berbagai kondisi psikologis baik tenaga kesehatan maupun pasien yang dirawat.
2. Keyakinan pasien pada kualitas pelayanan. Pernyataan responden yang harus diperhatikan adalah mengenai tampilan fisik Rumah Sakit X Jakarta yang diyanatakan belum sangat baik. Untuk pernyataan ini memerlukan perhatian bagi pihak manajemen rumah sakit agar dapat diperbaiki di masa datang.
3. Norma subyektif pasien. Pernyataan responden yang harus diperhatikan adalah keyakinan atas informasi yang diberikan oleh keluarga. Rumah sakit harus dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pihak keluarga dengan cara terus melakukan peningkatan kinerja sehingga terbentuk kepercayaan dari masyarakat sehingga sangat merekomendasikan Rumah Sakit X Jakarta kepada keluarganya yang sedang

membutuhkan pelayanan rawat inap rumah sakit.

4. Keputusan pasien untuk rawat inap. Pernyataan responden yang harus diperhatikan adalah pengaruh budaya pada pasien, pengaruh agama, pengaruh rasa kesukaan, pengaruh kelas sosial kebudayaan, pengaruh saran dari kelompok-kelompok, pengaruh saran dari keluarga, pengaruh status sosial pasien, pengaruh umur pasien, pengaruh status pekerjaan, pengaruh keadaan ekonomi, pengaruh motivasi kebutuhan untuk sembuh, pengaruh persepsi pasien tentang rumah sakit, dan pengaruh keyakinan pasien pada rumah sakit. Rumah sakit X Jakarta dapat meneliti lebih lanjut faktor-faktor tersebut untuk membuat program kerja rumah sakit dalam meningkatkan layanan rawat inap. Tidak semua faktor dapat dikendalikan oleh rumah sakit.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan dan diajukan menjadi saran untuk organisasi saat ini sebagai berikut :

1. Terkait dengan faktor-faktor yang diteliti pada penelitian ini (Sikap tenaga kesehatan rumah sakit, Keyakinan pada kualitas pelayanan, dan Norma subyektif pasien) disarankan untuk dibuatkan program kerja pembinaan/pelatihan yang sesuai dan berkesinambungan di Rumah Sakit X Jakarta. Rumah Sakit X Jakarta disarankan untuk mengedukasi tenaga kesehatannya terutama dalam hal penyampaian informasi kesehatan pasien, penjelasan rencana perawatan pasien, proses pemberian informasi. Selanjutnya juga rumah sakit dapat mengedukasi tenaga kesehatannya dalam aspek psikologi empati terhadap pasien. Serta dapat mengedukasi tenaga kesehatannya atau membuat prosedur yang baik untuk dapat memberikan prosedur pelayanan yang efisien kepada pasien.
2. Meskipun tidak terdapat pengaruh antara Keyakinan pasien pada kualitas pelayanan terhadap Keputusan pasien untuk memutuskan rawat inap, pihak manajemen Rumah Sakit X Jakarta harus tetap memperhatikan faktor ini karena secara simultan faktor ini tetap berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pasien dalam menggunakan fasilitas rawat inap. Di masa datang pengetahuan akan faktor

kualitas pelayanan ini harus dapat dikaji kembali guna diketahui kaitannya dengan faktor-faktor lain yang memiliki pengaruh dalam konteks peningkatan jumlah angka pasien rawat inap. Disaran untuk menjadikan faktor ini menjadi variabel dependen pada penelitian selanjutnya. Sehingga dapat diteliti faktor-faktor yang mempengaruhinya bagi Rumah Sakit X Jakarta.

3. Tampilan fisik rumah sakit harus diperbaiki mengikuti perkembangan zaman dengan memperhatikan anggaran dan perencanaan pengembangan rumah sakit.
4. Untuk meningkatkan efek norma subyektif pasien, rumah sakit dapat menerapkan Customer Relationship Management (CRM) dan mengadakan program sosial di tengah masyarakat. Penerapan CRM merupakan salah satu strategi dan usaha untuk menjalin hubungan dengan pasien dan keluarganya. CRM adalah suatu cara untuk melakukan analisa perilaku pasien dalam memanfaatkan fasilitas rumah sakit yang bergerak di bidang jasa. Dari analisa ini akhirnya rumah sakit bisa mengambil cara bagaimana melayani pasiennya secara lebih personal sehingga efeknya pasien menjadi puas atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Target utama CRM bukan customer satisfaction tetapi lebih kepada customer loyalty. Pasien tidak hanya puas sekali menggunakan produk atau jasa, tetapi juga akan selalu terus menjadi pasien setia dan bahkan menjadi penyebar referen rumah sakit kepada orang lain di lingkungannya.
5. Faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi yang mempengaruhi pasien dalam memutuskan untuk rawat inap merupakan multi faktor yang tidak seluruhnya dapat dikendalikan oleh rumah sakit. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk dapat terus mengkaji faktor-faktor tersebut dalam kaitannya dengan upaya peningkatan jumlah kunjungan rawat inap.
6. Faktor pengaruh agama merupakan salah satu temuan dalam penelitian ini. Disarankan agar rumah sakit x jakarta mengevaluasi dan mengembangkan lebih lanjut faktor ini untuk meningkatkan keyamanan pasien rawat inap.
7. Nama rumah sakit x jakarta disarankan untuk disesuaikan dengan persepsi masyarakat terhadap nama sebuah rumah sakit pada umumnya. Hal ini agar masyarakat tidak

mengalami salah persepsi nama, sehingga masyarakat lebih berminat untuk menggunakan fasilitas awat inap.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada para pembimbing penelitian, Dr. dr. Andry, MM., MH.Kes, Dr. C.S.P. Wekadigunawan, DVM, MPH., PhD., Dr. Rokiah Kusumapradja, MHA., dan Dr. M.F. Arrozi Adhikara SE., Ak., M.Si., CA., yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan dukungan dalam seluruh tahapan proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikara Arrozi MF, Maslichah, & Diana, N. (2012). *Manfaat Informasi Akuntansi Dalam Intensi Pemilihan Saham di Bursa Efek Indonesia (BEI)*.
- Ahmad, I., Nawaz, A., Khan, S., Khan, H., & Rashid, M. A. (2011). Predictors of Patient Satisfaction. *Gomal Journal of Medical Sciences July-December 2011, Vol. 9, No.2, 9(2)*.
- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior*. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action-control: From cognition to behavior*. (J. K. & J. B. (Eds.), Ed.). Heidelberg: Springer.
- Ajzen, I. and Fishbein, M. (2005). *The influence of attitudes on behavior*. In Ibarra, D., Johnson, BT., Zanna MP. (Eds), *The handbook of attitudes* Lawrence Erlbaum Associates: Lawrence Erlbaum Associates.
- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Edisi Revi). Bandung: Alfabeta CV.
- Atinga, R. A. et all. (2012). Managing Healthcare Quality in Ghana: A necessity of patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.
- Awofeso, N., Rammohan, A., & Asmaripa, A. (2012). Exploring Indonesia's "low hospital bed utilization-low bed occupancy-high disease burden" paradox. *Journal of Hospital Administration*, 2(1), 49-58. <https://doi.org/10.5430/jha.v2n1p49>
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi: Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan Jakarta.

- Carretta, H. J., Chukmaitov, A., Tang, A., & Shin, J. (2013). *Examination of Hospital Characteristics and Patient Quality Outcomes Using Four Inpatient Quality Indicators and 30-Day All-Cause Mortality*. <https://doi.org/10.1177/1062860612444459>
- Chang, H. H., Hsu, C. H., & Chung, S. H. (2008). The antecedents and consequences of brand equity in service markets. *Asia Pacific Management Review*, 13(3), 601–624. <https://doi.org/10.6126/APMR.2008.13.3.04>
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. (2001). The Chain of Effect from Brand Trust and Brand Effect to brand performance: The Role of Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*.
- Chen, S., & Dhillon, G. (2003). Interpreting Dimensions of Consumer Trust in E-Commerce. *Information Technology and Management*, 4(2/3), 303–318. <https://doi.org/10.1023/A:1022962631249>
- Dharmesh, Motwani, & Shrimali. (2011). *Factors Affecting Patients' Decision*. 5–10.
- Engel, J. F. (1994). *Consumer Behavior* (Jilid 1; A. B. Budiyanto, Ed.). Jakarta: Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Fatmawati, T., & Susanto. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(2), 150–156. <https://doi.org/10.18196/jmmr.5120>
- Ferreira, F. M. (2011). Health Care Marketing: The Theory of Planned Behavior Applied to Patients' Choice between Private and Public Providers in the Portuguese Health Care System. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.467.3656&rep=rep1&type=pdf>
- Fredereca, B. G., & Chair. (2010). Pengaruh Psikologi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kembali. *Manajemen Teori Dan Terapan*, (2), 128–143.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ: Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- Grazioli, S., & Jarvenpaa, S. L. (2000). Perils of Internet fraud: An empirical investigation of deception and trust with experienced Internet consumers. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics Part A: Systems and Humans.*, 30(4), 395–410. <https://doi.org/10.1109/3468.852434>
- Howard, J. A. (1994). *Buyer in Marketing Strategy*. Englewood Cliffs, New Jersey.: Prentice Hall, Inc.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Kairupan Mega Cristin. (2013). Sikap, Keyakinan dan Efektivitas Iklan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan Produk Kartu As Konsumen di Manado Town Square. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kemenkes. (2018). Profile Kesehatan Indonesia Tahun 2017. In *Ministry of Health Indonesia*. <https://doi.org/10.1002/qj>
- Kemenkes. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta
- Kemenkes. (2011). *Riskesmas, Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta
- Kozier, E. Breman, S. (2004). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses dan Praktik* (Wahyuningsih dkk, Ed.). Jakarta: EGC Jakarta.
- Kristianto P. L. (2011). *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS Yogyakarta.
- Krowinski, William, J., and S. R. S. (1996). *Measuring and Managing Patient Satisfaction*. American Hospital Publishing Inc.
- Lewis, R.C. & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality. Emerging perspectives on services marketing*. (G. (eds.). Berry, L., Shostack, G. and Upah, Ed.). Chicago: American Marketing Association Chicago.
- Linder-Pelz, S. (1982). *Toward a theory of patient satisfaction. Social Science & Medicine*.
- OECD. (2018). *Health at a Glance: Asia/Pacific 2018*. Retrieved from https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/hospital-beds/indicator/english_0191328e-en
- Olson, J. C., & Peter, P. (2009). *Consumer Behavior and Marketing Strategy* (9th Editio). TBS.
- Omar, O. (1999). *Retail Marketing. England. Person Education.No Title*. England: Person Education.
- Retnaningtyas, S., Hariyanti, T., & Rasyid, H. Al. (2017). Consumer's Consideration in Choosing a Hospital. *Jurnal Aplikasi*

Manajemen, 15(3), 546–551.
<https://doi.org/10.21776/ub.jam.2017.015.03.20>

- RS. X Jakarta. (2019). *Laporan Rekam Medik RS*. Jakarta.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku konsumen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Simamora, B. (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel* (Edisi Pert). Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Skinner, B. F. (1953). *Science and Human Behavior*. New York: New York: Free Press.
- Susanto, H. (1999). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi bed Occupancy Rate (BOR) Rumah Sakit “Roemani” Semarang. *Urnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat "Cendekia Utama" (2009) Vol. 1*.
- Yunitasari, E. (2010). *Strategi Pemasaran Peningkatan Bed Occupancy Rate (BOR) (Marketing Strategy to Increase Bed Occupancy Rate)*. 5(2).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing* (5th Ed.). Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.

