

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI PASIEN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH RUMAH SAKIT BIREUEN MEDICAL CENTER SEBAGAI TEMPAT RAWAT INAP

Muhammad Iqbal^{1*)}

¹.Mahasiswa Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIKI

*) email: muhammadiqbaltaruna09@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian dilakukan terhadap 89 pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bireuen Medical Centre (BMC), bertujuan untuk menganalisis Pengaruh sikap pasien, motif pasien, kepentingan pasien, pengalaman pasien dan harapan pasien terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit Bireuen Medical Center sebagai tempat rawat inap. Hasil penelitian, dapat terungkap hal-hal berikut: a. Menurut persepsi pasien, tingkat sikap pasien terhadap RSUD Bireuen Medical Center sebesar 81,5%. Motif pasien memilih RSUD BMC Bireuen sebesar 82,4 persen, tingkat keyakinan pasien terhadap kepentingan memilih RSUD BMC mencapai 75,2 persen, dan keyakinan pasien akan pengalaman menggunakan jasa pelayanan RSUD BMC mencapai 80,0 persen. Serta dari aspek harapan pasien untuk memilih RSUD BMC sebagai tempat rawat inap mencapai 77,5 persen. B. Hasil pengujian secara statistik menyatakan terdapat pengaruh Sikap, motif, Kepentingan pasien, Faktor Pengalaman pasien, dan harapan pasien terhadap keputusan memilih Rumah Sakit Umum Bireuen Medical Centre sebagai Rawat Inap. Dari semua variable diatas, yang tertinggi adalah pengaruh motivasi pasien dan harapan pasien.

Kata kunci: Sikap, Motif, Kepentingan, Pengalaman, Harapan, Keputusan Memilih

1. Pendahuluan

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sedangkan pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Dan Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan di bidang kesehatan (Permenkes RI Nomor 4 Tahun 2018, pasal 1). Ketiga unsur tersebut, harus bekerja sama dalam meningkatkan program kesehatan. Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban, sesuai Permenkes RI No 4/2018, pasal 4, antara lain: a. memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah

Sakit kepada masyarakat, b. memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, c. memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayannya, d. berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayannya, dan sebagainya.

Sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan medis, menyebabkan masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih jasa pelayanan dari suatu rumah sakit. Perubahan tersebut disebabkan pula oleh makin meningkatnya pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat yang menimbulkan adanya kecenderungan di masyarakat menuntut pelayanan rumah sakit yang lebih baik dan berkualitas. Kualitas rumah sakit merupakan tolak ukur jasa

pelayanan kesehatan. Bila suatu rumah sakit telah berhasil memberikan pelayanan kesehatan dengan baik sehingga memberikan kepuasan kepada kliennya, itu berarti rumah sakit tersebut telah memiliki kualitas yang baik. Dalam rangka tetap menjaga kualitas rumah sakit yang dapat bersaing, maka suatu rumah sakit haruslah bermutu dan harus sesuai dengan kriteria kebutuhan masyarakat.

Pasien rawat inap memerlukan waktu perawatan, keterlibatan dokter dan perawat, serta penggunaan fasilitas rumah sakit yang lebih banyak, sehingga kualitas layanan dirasakan lebih penting. Dokter merupakan elemen rumah sakit yang paling besar peranannya. Sebuah rumah sakit yang banyak pasiennya, biasanya identik dengan dokter yang baik dan infrastruktur yang lengkap. Tidak heran, karena pasien datang ke rumah sakit untuk berobat. Pada bagian rawat inap, elemen kedua yang penting adalah perawat. Perhatian dan keahlian perawat sangat diperlukan sangat dibutuhkan selama pasien tinggal di rumah sakit.

Ditinjau dari aspek pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Bireuen Medical Center, (RSU BMC), menunjukkan rata-rata hasil *Bed Occupancy Rate* (BOR) selama 2 tahun terakhir (2017-2018) sudah cukup baik, walaupun belum optimal, mencapai antara 75–85 %. BOR adalah prosentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu (Depkes RI, 2005). Kondisi tersebut diartikan bahwa tingkat efektifitas hunian rawat inap RSU BMC masuk kategori baik, walaupun belum optimal. Masih terdapat beberapa keluhan pasien rawat inap, khususnya tentang pelayanan perawat dan faktor makanan. Hasil survei awal yang dilakukan pada 10 orang pasien dikelas I, II dan III yang mendapat fasilitas pelayanan di ruang rawat inap menyatakan perawat dalam memberikan pelayanan dianggap kurang memuaskan, hal ini diketahui dalam memberikan tindakan keperawatan terkesan kurang ramah dan kurang memberikan penjelasan tentang manfaat tindakan keperawatan yang diberikan pada pasien. Terdapat juga persepsi pasien bahwa perawat kurang begitu cepat dalam memberikan respons ketika pasien membutuhkan penanganan privasi. Juga beberapa pasien mengeluh soal menu makanan. Padahal sudah ditetapkan oleh Depkes RI (2003) bahwa penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen, dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian yang tepat, yakni yang sesuai dengan kebutuhan gizinya dan dapat mempercepat penyembuhan penyakit. Pelayanan gizi di ruang rawat inap merupakan salah satu bagian penting

dari perawatan pasien. Dikenal istilah asuhan nutrisi (*nutritional care*) di samping asuhan medis (*medical care*), dan asuhan keperawatan (*nursing care*) yang paling mengisi untuk kesembuhan pasien.

Maka secara manajemen, hal ini masuk dalam ranah perilaku konsumen. Dimana diketahui, secara substansi perilaku konsumen adalah proses atau kegiatan saat seseorang melakukan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk dan jasa untuk memenuhi segala aspek yang dibutuhkan dan diinginkan. Perilaku konsumen adalah suatu tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk keputusan mendahului dan menyusuli tindakan ini (Engel, 1994).

Pembelian jasa kesehatan merupakan hal yang seringkali ditemukan oleh konsumen. Jenis pembelian jasa ini memiliki karakteristik khusus dimana konsumen sebagian besar merasa terpaksa untuk menggunakannya. Hal ini pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dan berdampak kepada kemauan dalam menggunakan pelayanan kembali.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat di antaranya: 1) hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, 2) memberikan dasar yang bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas, serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang dapat menguntungkan bagi perusahaan.

Potensi rumah sakit meliputi seluruh sumber yang dimiliki termasuk semua sumber daya rumah sakit sebagai input, manajemen sebagai proses dan produk pelayanan kesehatan sebagai *outcome* diharapkan dapat menjual produk yang dihasilkan tersebut. Agar tetap dapat bersaing, maka produk yang dihasilkan harus bermutu dan sesuai dengan kriteria kebutuhan masyarakat. Dalam menentukan konsumen sasaran, rumah sakit perlu memahami perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan (Dumppa, 2010).

Sejalan dengan itu, menurut hasil penelitian Kustiati (2012) tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan Pasien memilih kelas rawat inap (studi di Rumah Sakit Roemani muhammadiyah semarang) menunjukkan bahwa terdapat hubungan faktor umur pasien, pekerjaan, pendapatan keluarga, persepsi mutu pelayanan keperawatan, kelengkapan fasilitas, cara pembiayaan dengan keputusan memilih kelas rawat inap. Juga hasil penelitian Anggraeni (2012) menyimpulkan bahwa: terdapat

pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali begitu juga pengaruh biaya pengobatan terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan. Namun, tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan. Sedangkan faktor yang paling dominan mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat untuk memilih jasa pelayanan kesehatan adalah biaya pengobatan.

Menurut *Committee on Quality Health in America* (2001) dalam persaingan perumaha sakit perlu untuk mengembangkan pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan konsumen. Salah satu hal yang harus diperhatikan pada sistem pelayanan kesehatan di abad ke-21 adalah pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (*patient centered*) yakni memperhatikan keinginan individual, kebutuhan, nilai pasien, dan memastikan bahwa nilai yang diberikan pasien mengarahkan seluruh keputusan pengobatan.

Oleh karena itu, pihak manajemen Rumah Sakit harus terus melakukan evaluasi mutu layanan Rumah sakit, di dasarkan pada indikator Kinerja Rumah Sakit. Menurut Depkes RI Tahun 2005 Indikator kinerja rumah sakit dilaksanakan secara swa-nilai (*self Assesment*). Penilaian dilaksanakan setiap hari yang dikompilasi secara bulanan. Hasil penilaian ini dijadikan sebagai bahan rapat bulanan peningkatan mutu oleh Direksi rumah sakit dan Komite medik.

Berdasarkan fenomena dan penelitian sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum BMC. Dimana dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui persepsi pasien tentang keputusan memilih Rumah Sakit Bireuen Medical Center Sebagai Tempat Rawat Inap.

2. Landasan Teoritis

Persepsi

Persepsi seseorang tidak terlepas dari pandangan yang telah dimilikinya berupa pengalaman dan harapan dari individu tersebut. Diakui bahwa persepsi adalah merupakan suatu proses, sehingga semakin kompleks pula stimulus yang diterima semakin kompleks pula proses yang berlangsung. Dalam hal stimulus yang kompleks, maka persepsi akan merupakan suatu reaksi terhadap situasi keseluruhan. Robbins (2007:170), menyatakan persepsi adalah proses yang digunakan individu dalam mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka. Akan tetapi, apa yang diper-

sepsikan seseorang dapat berbeda dari kenyataan yang objektif dimana sering ada ketidaksepakatan. Menurut Simamora dalam Ady Syahputra (2009), menyatakan bahwa: "Persepsi adalah bagaimana kita melihat dunia disekitar kita dan secara formal dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana seseorang menyeleksi, mengorganisasikan dan menginterpretasi stimuli kedalam suatu gambaran dunia yang berarti dan menyeluruh".

Faktor-faktor Persepsi Individu

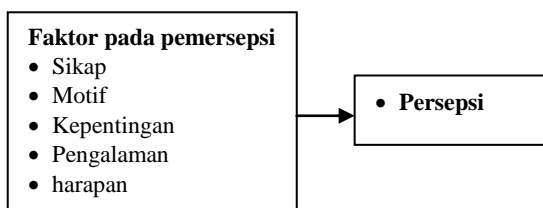
Terjadinya persepsi tidak akan lepas dari proses. Proses bekerjanya alat indera merupakan proses pendahuluan persepsi. Setiap orang mempunyai kecenderungan menafsirkan suatu hal dengan hasil yang sama tetapi dengan cara yang berbeda. Penafsiran itu dapat berupa kesan atau pendapat yang dilihat, diamati dan didengar. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perbedaan penafsiran, diantaranya adalah sudut pandangnya, pengalaman dan pengetahuan. Persepsi juga berhubungan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu obyek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki dan berusaha menafsirkan.

Menurut Dimiyati (2001:55-56) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dapat dikemukakan menjadi: 1) perhatian yang selektif, 2) intensitas rangsangan, 3) nilai kebutuhan, dan 4) pengalaman terdahulu. Indera menerima informasi dari beberapa obyek atau rangsangan kemudian diinterpretasikan oleh otak, maka kemampuan dalam mempersepsikan tergantung dari bagaimana individu mengkoncentrasikan secara selektif bagian-bagian yang perlu mendapatkan perhatian secara serius.

Robbins (2003:170), menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut : *a. Pelaku persepsi*. Diantara karakteristik pribadi yang lebih relevan yang mempengaruhi persepsi adalah sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu dan pengharapan (ekspektasi). *b. Target*. Sesuatu yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan benda yang berdekatan atau mirip. *c. Situasi*. Ketika objek atau peristiwa tertentu terlihat dapat mempengaruhi perhatian seperti lokasi, cahaya, suhu udara atau sejumlah faktor situasi lain. Penting bagi kita untuk melihat konteks objek atau peristiwa. Unsur – unsur lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi kita.

Jadi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi merupakan penafsiran apa yang telah dilihat, penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik

pribadi dari pelaku persepsi individu itu, yakni sikap, motif, kepentingan, pengalaman, dan harapan.



Gambar 1.

Bagian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi
Sumber : Robbins (2003 : 170)

Sikap

Saifudin (2010: 3) menyatakan; “sikap diartikan sebagai suatu reaksi atau respon yang muncul dari seseorang individu terhadap objek yang kemudian memunculkan perilaku individu terhadap objek tersebut dengan cara-cara tertentu”.

Sedangkan Gerungan (2004: 160) juga menguraikan pengertian sikap (*attitude*), yakni: “Sebagai suatu reaksi pandangan atau perasaan seorang individu terhadap objek tertentu. Walaupun objeknya sama, namun tidak semua individu mempunyai sikap yang sama, hal itu dapat dipengaruhi oleh keadaan individu, pengalaman, informasi dan kebutuhan masing-masing individu berbeda. Sikap seseorang terhadap objek akan membentuk perilaku individu terhadap objek”.

Pengertian mengenai sikap juga disampaikan oleh Sarlito dan Eko (2009: 151), yang menyatakan: “Sikap adalah suatu proses penilaian yang dilakukan oleh seorang individu terhadap suatu objek. Objek yang disikapi dapat berupa benda, manusia atau informasi. Proses penilaian seorang terhadap suatu objek dapat berupa penilaian positif dan negatif”.

Sax dalam Saifudin (2013:87) menunjukkan beberapa karakteristik (dimensi) sikap yaitu arah, intensitas, keluasan, konsistensi, dan spontanitasnya.

Sikap mempunyai arah, artinya sikap terpilah pada dua arah kesetujuan yaitu apakah setuju atau tidak setuju, apakah mendukung atau tidak mendukung,

Sikap memiliki intensitas, artinya kedalaman atau kekuatan sikap terhadap sesuatu yang belum tentu sama walaupun arahnya tidak berbeda.

Sikap memiliki keluasaan, artinya kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap obyek sikap dapat mengenai hanya sedikit dan sangat spesifik akan tetapi dapat mencakup banyak sekali aspek yang ada dalam obyek sikap. Sikap memiliki konsistensi, artinya kesesuaian antara pernyataan sikap yang

dikemukakan dengan responnya terhadap objek sikap tersebut .

Sikap juga memiliki spontanitas, artinya menyangkut sejauhmana kesiapan individu untuk menyatakan sikapnya secara spontan.

Motif

Motif dan motivasi mempunyai hubungan yang erat dan tidak dapat dipisahkan. Menurut Uno (2008: 3), istilah motivasi berasal dari kata motif yang dapat diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri individu, yang menyebabkan individu tersebut bertindak atau berbuat. Sedangkan menurut pendapat Purwanto (1990: 60), motif adalah suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut mau bertindak melakukan sesuatu. Menurut Natawijaya (1980:78); “motif adalah setiap kondisi atau keadaan seseorang atau suatu organisme yang menyebabkan atau kesiapannya untuk memulai atau melanjutkan suatu serangkaian tingkah laku atau perbuatan”. Hal yang senada juga diperjelas oleh Sudibyo Setyobroto (1989: 24), bahwa: “Motif adalah sumber penggerak dan pendorong tingkah laku individu untuk memenuhi kebutuhan dalam mencapai tujuan tertentu”.

Motivasi adalah “pendorong”; suatu usaha yang disadari untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang agar seseorang tersebut tergerak hatinya untuk bertindak melakukan sesuatu sehingga mencapai hasil atau tujuan tertentu, (Purwanto, 1990: 71). McDonald dalam Hamalik (1992: 173), menyebutkan motivasi adalah suatu perubahan energi di dalam pribadi seseorang yang ditandai dengan timbulnya efektif dan reaksi untuk mencapai tujuan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa motif mempunyai peranan yang sangat penting dalam setiap tindakan atau perbuatan manusia yang dapat diartikan sebagai latar belakang dari tingkah laku manusia itu sendiri. Motif merupakan suatu keadaan tertentu pada diri manusia yang mengakibatkan manusia itu bertingkah laku untuk mempunyai tujuan. Motivasi merupakan dorongan yang terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhannya.

Dan Indikator motif menurut Maslow dalam Hasibuan (2008 : 149), mengatakan bahwa motif dipengaruhi oleh kebutuhan fisik, kebutuhan akan keamanan dan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan diri dan kebutuhan perwujudan diri. Kemudian dari faktor-faktor kebutuhan tersebut diturunkan menjadi indikator

untuk memenuhi tingkat motiv kerja pada karyawan.

Kepentingan

Para *stakeholder* membutuhkan berbagai informasi terkait dengan aktivitas perusahaan yang digunakan dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, perusahaan akan berusaha untuk memberikan berbagai informasi yang dimiliki untuk menarik dan mencari dukungan dari para stakeholder-nya. Perusahaan harus menjaga hubungan dengan *stakeholder*-nya dengan mengakomodasi keinginan dan kebutuhan stakeholdernya, terutama stakeholder yang mempunyai power terhadap ketersediaan sumber daya yang digunakan untuk aktivitas operasional perusahaan, misal tenaga kerja, pasar atas produk perusahaan dan lain-lain (Chariri dan Ghozali, 2007).

Pengungkapan informasi dapat dibagi menjadi dua yakni yang sifatnya wajib (*mandatory*) dan sukarela (*voluntary*). Salah satu bentuk pengungkapan sukarela yang berkembang dengan pesat saat ini yaitu pengungkapan *sustainability report* (laporan berkelanjutan). Melalui *sustainability report* (baik pengungkapan sosial dan lingkungan) perusahaan dapat memberikan informasi yang lebih cukup dan lengkap berkaitan dengan kegiatan dan pengaruhnya terhadap kondisi sosial masyarakat dan lingkungan (Ghozali dan Chariri, 2007).

Terdapat 4 indikator kepentingan pengelolaan yang baik dan harus dijalankan oleh manajemen Rumah Sakit, di sesuaikan dengan kepentingan pasien di rumah sakit yaitu :

a. Transparansi

Merupakan proses keterbukaan menyampaikan informasi/aktivitas yang dilakukan. Harapannya, agar pihak-pihak eksternal yang secara tidak langsung ikut bertanggung jawab dapat ikut memberikan pengawasan. Memfasilitasi akses informasi menjadi faktor penting terciptanya transparansi ini.

b. Partisipasi

Partisipasi merujuk pada keterlibatan seluruh pemangku kepentingan dalam merencanakan kebijakan. Masukan dari berbagai pihak dalam proses pembuatan kebijakan dapat membantu pembuat kebijakan mempertimbangkan berbagai persoalan, perspektif, dan opsi-opsi alternatif dalam menyelesaikan suatu persoalan.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas didefinisikan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas peraturan yang telah dibuat. Proses ini juga sekaligus menguji seberapa kredibel suatu kebijakan tidak berpihak pada golongan tertentu.

d. Koordinasi

Koordinasi adalah sebuah mekanisme yang memastikan bahwa seluruh pemangku kebijakan yang memiliki kepentingan bersama telah memiliki kesamaan pandangan. Kesamaan pandangan ini dapat diwujudkan dengan mengintegrasikan visi dan misi pada masing-masing lembaga.

Pengalaman

Pengalaman dapat diartikan sebagai sesuatu yang pernah dialami, dijalani maupun dirasakan, baik sudah lama maupun yang baru saja terjadi (Mapp dalam Saparwati, 2012). Pengalaman dapat diartikan juga sebagai memori episodik, yaitu memori yang menerima dan menyimpan peristiwa yang terjadi atau dialami individu pada waktu dan tempat tertentu, yang berfungsi sebagai referensi otobiografi (Bapistaet al, dalam Saparwati, 2012). Pengalaman adalah pengamatan yang merupakan kombinasi pengelihatan, penciuman, pendengaran serta pengalaman masa lalu (Notoatmojo dalam Saparwati, 2012).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengalaman adalah sesuatu yang pernah dialami, dijalani maupun dirasakan yang kemudian disimpan dalam memori. Pengalaman merupakan peristiwa yang tertangkap oleh panca indera dan tersimpan dalam memori. Pengalaman dapat diperoleh ataupun dirasakan saat peristiwa baru saja terjadi maupun sudah lama berlangsung. Pengalaman yang terjadi dapat diberikan kepada siapa saja untuk digunakan dan menjadi pedoman serta pembelajaran manusia. (Notoatmojo dalam Saparwati, 2012).

Harapan

Menurut Olson dan Dover (Zeithaml, 1993), harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Meskipun demikian, dalam beberapa hal belum tercapai kesepakatan, misalnya sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan, maupun sumber harapan.

Menurut Sri Mulyani (2003) model konseptual mengenai harapan pelanggan terhadap jasa dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1. *Enduring Service Intensifiers Merupakan*, faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitifitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa.
2. *Personal Need*; Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejateranya juga sangat

memerlukan harapannya. Misalnya kebutuhan fisik, sosial, psikologi.

3. *Transitory Service Intensifiers*, Faktor individual yang bersifat sementara (jangka rendah) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa. Faktor itu mencakup: (a). situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin menyediakan jasa dan dapat membantunya. (b). Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik-buruknya jasa berikutnya.

4. *Perceived Service Alternatives*, Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

5. *Self Perceived Service Role*, Merupakan persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

6. *Situational Factors*, Faktor situasi terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.

7. *Explicit Services Promises*, Merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan.

8. *Implicit Service Promises*, Merupakan petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimanapun yang seharusnya, dan yang akan diberikan.

9. *Word – of – Mouth*, Merupakan pernyataan yang disampaikan kepada pelanggan, dan ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya seperti pakar, teman, keluarga, dan publikasi media massa.

10. *Past Experience*, Merupakan pengalaman masa lampau atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu dan harapan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambah pengalaman pelanggan. Harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya.

Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit

Setiap konsumen melakukan berbagai macam keputusan tentang pencarian, pembelian, penggunaan beragam produk, dan merek pada setiap

periode tertentu (Yuniarti, 2015: 214). Berbagai macam keputusan mengenai aktivitas kehidupan yang dilakukan setiap konsumen tanpa menyadari bahwa mereka telah mengambil keputusan. Suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang konsumen yang hendak melakukan pilihan harus memiliki pilihan alternatif. Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (dalam Yuniarti, 2015:215). “Keputusan konsumen sangat dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologi dari pembeli”, lalu disebutkan pula bahwa “Keputusan pembelian dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologi dari pembeli”.

Menurut Setiadi, (2013:26), “Pengambilan Keputusan konsumen mengikuti langkah-langkah, yakni: a) Pengenalan Kebutuhan, b) Pencarian Informasi, c) Evaluasi Alternatif, d) Pembelian, dan e) Hasil.

Menurut Kotler dan Armstrong, (2001:165), “Keputusan pembelian merupakan tahap dalam proses pengambilan keputusan, yaitu ketika konsumen benar-benar membeli produk. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan oleh produsen”. Sedangkan Schiffman dan Kanuk (2008:485) menyatakan suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada. Dengan adanya berbagai pilihan yang ditawarkan konsumen dapat mengambil keputusan yang terbaik dari yang ditawarkan.

Hal senada disebutkan oleh Baron dan Byre (2008:65), “pengambilan keputusan ialah suatu proses melalui kombinasi individu atau kelompok dan mengintegrasikan informasi yang ada dengan tujuan memilih satu dari berbagai kemungkinan tindakan”.

Konsumen harus mencocokkan tiap pilihan dengan kriteria yang dipunyai (pengalaman, keramahan, dan reputasi) mencoba pilihan yang mungkin diambil (bicara langsung dengan beberapa tenaga kesehatan), mempertimbangkan konsekuensi dari keputusan yang diambil dan membuat keputusan akhir (Potter and Perry, 2009).

Menurut Sarwono (2004) bahwa keputusan untuk mencari alternatif pelayanan kesehatan ada 3 komponen, yakni :

- a. *Predisposisi* yaitu faktor demografi pasien,
- b. *Enabling* (pendukung) yaitu sumber daya keluarga,
- c. *Need*, komponen ini diukur dengan laporan tentang berbagai gejala penyakit dan jenis penyakit serta fungsi-fungsi tubuh yang terganggu.

Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Keputusan memilih Rumah Sakit

Robbins (2013:170) dan Yuniarti (2015:113), menyatakan pandangan mengenai pemilihan rumah sakit sebagai tempat rawat inap terkait dengan persepsi pasien. Hal ini dipengaruhi oleh aspek Sikap, Motif, Kepentingan, Pengalaman, dan harapan pasien tersebut. Penelitian dari Sonia (2018) yang menganalisis Faktor yang berhubungan Keputusan Pasien Dalam Memilih Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Putri Hijau, yang terbukti signifikansi adalah biaya, fasilitas, persepsi pasien, dan mutu layanan.

Kemudian penelitian dari Muhamad Aminudin dan, Susanto (2016) menyatakan faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis secara simultan berpengaruh terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan rawat inap di RS Muhammadiyah Nanggulan. Dan penelitian Laiza Faaghna, dkk. (2019), menghasilkan bahwa “*variables of patient attitudes, brand image, perceived value, perceived quality significantly affected the interest in repurchase intention to the specialist polyclinic RSI Ibnu Sina Padang.*

3. Metodologi Penelitian

Data dan Sumber Data

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD BMC yang Kabupaten Bireuen, Aceh. Pada bulan April s.d Juli 2019. Data penelitian ini diperoleh dari angket yang disebarakan pada sejumlah 89 pasien rawat inap di RSUD BMC.

Operasionalisasi Variabel

Tabel 1. Variabel dan Indikator

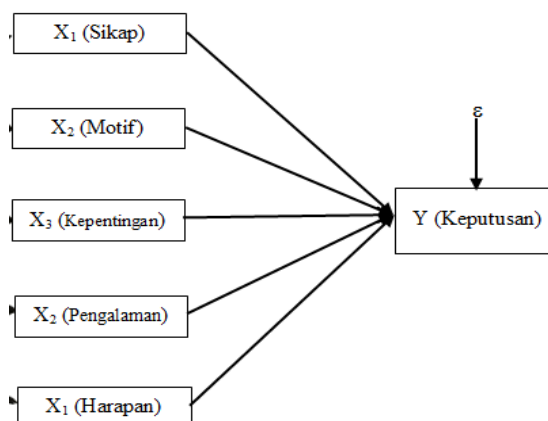
Variabel	Dimensi
Sikap (X₁)	(1) Arah (2) Intensitas (3) Keluasan (4) Konsistensi (5) Spontanitas Saifudin azwar (2013:87)
Motif (X₂)	(1) Kebutuhan fisik, (2) Pengetahuan, (3) Pendidikan sesuai kebutuhan, (4) Lingkungan Hasibuan (2008 : 149) Rivai, (2005 :256), (2008 : 457)
Kepentingan (X₃)	(1) Transparansi, (2) Partisipasi, (3) Akuntabilitas, (4) Koordinasi Wahjijumidjo (2006)

Pengalaman (X₄)	(1) Lama Waktu Atau Masa Kerja, (2) Tingkat Pengetahuan Dan Keterampilan, (3) Penguasaan Pekerjaan Terhadap Peralatan (Foster & Bill, 2001)
Harapan (X₅)	(1) Kebutuhan pribadi (Fisik, sosial, psikologis) (2) Janji Pelayanan Secara Eksplisit (3) Janji Pelayanan Secara Implicit (4) Pengalaman Masa Lampau Sri Mulyani (2003),
Keputusan Pasien (Y)	a. Komponen predisposisi b. Komponen Enabling (Pendukung) c. Komponen Need Sarwono (2004)

Metode dan Analisis Data

Penelitian ini tergolong ke dalam penelitian survei termasuk ke dalam penelitian yang bersifat kuantitatif. Menurut Nana Sudjana dan Ibrahim (2001) penelitian yang didasari pada asumsi, kemudian ditentukan variabel, lalu dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang valid terutama dalam penelitian kuantitatif, meliputi: analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Pasien memilih Rumah Sakit Bireuen Medical Center sebagai tempat rawat inap.

Hal ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Sikap, Motif, Kepentingan, Pengalaman, dan harapan dalam keputusan pasien memilih RSUD BMC sebagai tempat rawat inap, dengan metode analisis regresi berganda, seperti terlihat pada Gambar 2. sebagai berikut.



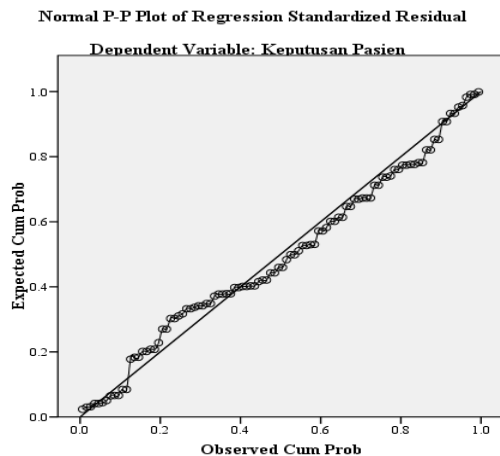
Gambar 2. Diagram Kerangka Penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan pengujian grafik P-P Plot untuk pengujian residual model regresi yang tampak pada gambar 3.



Gambar 3. Grafik Uji Normalitas

Berdasarkan dari gambar normal P-P Plot pada gambar 3, menunjukkan sebaran *standarized residual* berada dalam kisaran garis diagonal. Dapat dilihat pula berdasarkan gambar tersebut bahwa sebaran data yang ada menyebar ke seluruh bagian kurva, sehingga dapat disimpulkan data memiliki distribusi normal

Uji Multikolinearitas

Untuk dapat menentukan apakah terdapat multikolinearitas dalam model regresi pada penelitian ini adalah dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*. Adapun nilai VIF dan nilai *tolerance* dapat dilihat pada tabel 2, yang menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10 (10%) yang berarti bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Tabel 2. Pengujian Multikolinearitas

Variabel Bebas	Collineary Statistics	
	Tolerance	VIF
Sikap (X1)	0,805	1,242
Motif (X2)	0,357	2,804
Kepentingan (X3)	0,367	2,724
Pengalaman (X4)	0,867	1,153
Harapan (X5)	0,816	1,225

Sumber: Data Primer, 2019 (diolah).

Uji Heterokedstasitas

Heteroskedastisitas merupakan indikasi bahwa varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedstasitas dapat dilakukan dengan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dapat dijelaskan bahwa tingkat signifikansi masing-masing variabel independent

diatas 5%, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independent bebas dari pengaruh asumsi heterokedstasitas. Adapun hasil pengujian heterokedstasitas seperti dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 3 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Keterangan		X1	X2	X3	X4	X5	Y
N		100	100	100	100	100	100
Normal Parameters(a,b)	Mean	3,91	3,77	3,38	3,78	3,92	3,89
	Std. Deviation	,583	,533	,703	,551	,576	,221
Most Extreme Differences	Absolute	,194	,260	,114	,129	,195	,090
	Positive	,076	,123	,096	,078	,075	,055
	Negative	-,194	-,260	-,114	-,129	-,195	-,090
Kolmogorov-Smirnov Z		1,360	1,338	1,143	1,286	1,266	,896
Asymp. Sig. (2-tailed)		,067	,065	,147	,073	,075	,398

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer diolah, (2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa tingkat signifikansi masing-masing variabel independent diatas 5%, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedstasitas

Uji Model Regresi:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e.$$

Dalam penelitian ini model analisis dengan analisis regresi berganda yang menentukan pengaruh variabel Sikap, Motif, Kepentingan, Pengalaman, dan harapan dalam keputusan pasien. Adapun pembuktian hipotesis secara simultan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Uji Model Simultan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3519	5	,704	50,725	,000 ^a
	Residual	1304	83	,014		
	Total	4823	88			

a. Predictors: (Constant), Sikap, Motif, Kepentingan, Pengalaman, Harapan

b. Dependent Variable: Keputusan Pasien

Sumber: Data Primer, 2019 (diolah)

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 50,725. Sementara nilai probabilitas dalam penelitian ini lebih kecil dari 0,05% maka hipotesis nol (H_0) ditolak, berarti bahwa variabel Sikap, Motif, Kepentingan, Pengalaman, dan Harapan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap dalam keputusan pasien RSUD Bireuen Medical Center untuk rawat inap.

Hasil Analisis Parsial

Berdasarkan pengolahan data dalam menganalisis dan menentukan model hubungan ke-lima factor yang menentukan keputusan pasien dalam memilih RSUD BMC sebagai tempat rawat inap, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Taksiran koefisien regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.070	.130		15.908	.000
	Sikap	.051	.023	.136	2.271	.025
	Motif	.116	.037	.280	3.112	.002
	Kepentingan	.103	.028	.329	3.721	.000
	Pengalaman	.102	.023	.255	4.429	.000
	Harapan	.115	.023	.300	5.059	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pasien

Sumber: Data Primer, 2019 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS, sebagaimana disajikan dalam table 5 diatas, maka model hubungan antar variabel dinyatakan dalam persamaan berikut :

$$Y=2,070+0,051X_1+0,116X_2+0,103X_3+0,102X_4+0,115X_5$$

Berikut, dilakukan pengujian secara parsial untuk menentukan apakah semua variable bebas (independent variable) dinyatakan signifikans.

Hipotesis 1

Ho: $\beta_{yx1}= 0$: Sikap tidak berpengaruh terhadap Keputusan pasien

H₁: $\rho_{yx1} \neq 0$: Sikap berpengaruh terhadap Keputusan pasien

Berdasarkan nilai t-hitung pada tabel 5 diatas, yakni t₁ =2,271 dengan nilai sig = 0,025 atau 2,5% Sehingga Ho ditolak artinya koefisien variabel Sikap (X₁) berpengaruh pada taraf signifikan $\alpha= 0,05$ terhadap keputusan pasien memilih RSU BMC untuk rawat inap (Y).

Hipotesis 2

Ho: $\beta_{yx2}= 0$: Motif tidak berpengaruh terhadap Keputusan pasien

H₁: $\rho_{yx2} \neq 0$: Motif berpengaruh terhadap Keputusan pasien

Berdasarkan nilai t-hitung pada tabel 5 diatas, yakni t₂ =3,112 dengan nilai sig = 0,002 atau 0,2% Sehingga Ho ditolak artinya koefisien variabel Motif (X₂) berpengaruh pada taraf signifikan $\alpha= 0,05$ terhadap keputusan pasien memilih RSU BMC untuk rawat inap (Y).

Hipotesis 3

Ho: $\beta_{yx3}= 0$: Kepentingan tidak berpengaruh terhadap Keputusan pasien

H₁: $\rho_{yx3} \neq 0$: Kepentingan berpengaruh terhadap Keputusan pasien

Berdasarkan nilai t-hitung pada tabel 5 diatas, yakni t₃ =3,721 dengan nilai sig = 0,000 atau 0,0% Sehingga Ho ditolak artinya koefisien variabel Kepentingan (X₃) berpengaruh pada taraf signifi-

kan $\alpha= 0,05$ terhadap keputusan pasien memilih RSU BMC untuk rawat inap (Y).

Hipotesis 4

Ho: $\beta_{yx4}= 0$: Pengalaman tidak berpengaruh terhadap Keputusan pasien

H₁: $\rho_{yx4} \neq 0$: Pengalaman berpengaruh terhadap Keputusan pasien

Berdasarkan nilai t-hitung pada tabel 5 diatas, yakni t₄ = 4,429 dengan nilai sig = 0,000 atau 0,0% Sehingga Ho ditolak artinya koefisien variabel Pengalaman (X₄) berpengaruh pada taraf signifikan $\alpha= 0,05$ terhadap keputusan pasien memilih RSU BMC untuk rawat inap (Y).

Hipotesis 5

Ho: $\beta_{yx5}= 0$: Harapan tidak berpengaruh terhadap Keputusan pasien

H₁: $\rho_{yx5} \neq 0$: Harapan berpengaruh terhadap Keputusan pasien

Berdasarkan nilai t-hitung pada tabel 5 diatas, yakni t₅ = 5,059 dengan nilai sig = 0,000 atau 0,0% Sehingga Ho ditolak artinya koefisien variabel Harapan (X₅) berpengaruh pada taraf signifikan $\alpha= 0,05$ terhadap keputusan pasien memilih RSU BMC untuk rawat inap (Y).

Pembahasan

Pengaruh Sikap Terhadap Keputusan Pasien memilih RSU BMC sebagai tempat Rawat inap

Hasil pengujian secara statistik menyatakan terdapat pengaruh faktor sikap pasien terhadap keputusan memilih RSU BMC sebagai tempat rawat inap dari pasien yang disurvei. Secara parsial perubahan perilaku pasien dari aspek sikap memberikan kontribusi perubahan pada keputusan memilih tempat rawat inap ini sebesar 5,1 persen.

Besar korelasi antara aspek sikap terhadap keputusan pasien memilih tempat rawat inap di RSU BMC sebesar 0,209 yang berarti terdapat korelasi positif dengan ukuran sedang.

Melalui bertindak dan belajar, orang mendapatkan keyakinan dan sikap. Keduanya mempengaruhi perilaku pembelian. Menurut Sumarwan (2011) sikap mempunyai tiga unsur, yaitu kognitif (pengetahuan), afektif (emosi, perasaan), dan konatif (tindakan). Sikap (*attitude*) adalah evaluasi, perasaan emosional dan kecenderungan tindakan yang menguntungkan atau tidak, serta bertahan lama dari seseorang terhadap suatu objek.

Pengaruh Motif Terhadap Keputusan Pasien memilih RSUD BMC sebagai tempat Rawat inap

Hasil pengujian secara statistik menyatakan terdapat pengaruh faktor motif pasien terhadap keputusan memilih RSUD BMC sebagai tempat rawat inap dari pasien yang disurvei. Secara parsial perubahan perilaku pasien dari aspek motif memberikan kontribusi perubahan pada keputusan memilih tempat rawat inap ini sebesar 11,6 persen. Besar korelasi antara aspek sikap terhadap keputusan pasien memilih tempat rawat inap di RSUD BMC sebesar 0,704 yang berarti terdapat korelasi positif dengan ukuran kuat atau tinggi.

Motif atau dorongan adalah kebutuhan yang cukup untuk mendorong seseorang agar bertindak, seperti membuat keputusan, memilih sesuatu, dan lain-lain. Suatu kebutuhan yang kuat seperti kebutuhan untuk kesehatan menjadi motif bila telah mencapai tingkat intensitas yang memadai dan bertindak untuk memenuhi kebutuhannya (Kotler, 2009)

Pengaruh Kepentingan Terhadap Keputusan Pasien memilih RSUD BMC sebagai tempat Rawat inap

Hasil pengujian secara statistik menyatakan terdapat pengaruh faktor kepentingan pasien terhadap keputusan memilih RSUD BMC sebagai tempat rawat inap dari pasien yang disurvei.

Secara parsial perubahan perilaku pasien dari aspek kepentingan ini memberikan kontribusi perubahan pada keputusan memilih tempat rawat inap sebesar 10,3 persen. Besar korelasi antara aspek kepentingan pasien terhadap keputusan pasien memilih tempat rawat inap di RSUD BMC sebesar 0,644 yang berarti terdapat korelasi positif dengan ukuran cukup erat.

Pengaruh Pengalaman Terhadap Keputusan Pasien memilih RSUD BMC sebagai tempat Rawat inap

Hasil pengujian secara statistik menyatakan terdapat pengaruh faktor pengalaman pasien terhadap keputusan memilih RSUD BMC sebagai tempat rawat inap dari pasien yang disurvei.

Secara parsial perubahan perilaku pasien dari aspek pengalaman ini memberikan kontribusi perubahan pada keputusan memilih tempat rawat inap sebesar 10,2 persen. Besar korelasi antara aspek pengalaman terhadap keputusan pasien memilih tempat rawat inap di RSUD BMC sebesar 0,499 yang berarti terdapat korelasi positif dengan ukuran moderat atau sedang.

Pengaruh Harapan Terhadap Keputusan Pasien memilih RSUD BMC sebagai tempat Rawat inap

Hasil pengujian secara statistik menyatakan terdapat pengaruh faktor harapan pasien terhadap keputusan memilih RSUD BMC sebagai tempat rawat inap dari pasien yang disurvei. Secara parsial perubahan perilaku pasien dari aspek harapan ini memberikan kontribusi perubahan pada keputusan memilih tempat rawat inap sebesar 11,5 persen. Besar korelasi antara aspek harapan terhadap keputusan pasien memilih tempat rawat inap di RSUD BMC sebesar 0,550 yang berarti terdapat korelasi positif dengan ukuran cukup erat. Hasil ini senada dengan yang diungkap oleh Supriyanto dan Ernawati (2010), bahwa apabila kebutuhan dan harapan terpenuhi, pasien menjadi puas, bahkan sangat puas, sehingga konsumen menjadi loyal dan akan memberikan keuntungan bagi rumah sakit.

5. Simpulan

Berdasarkan penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hasil dari keseluruhan dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

- a. Menurut persepsi pasien, tingkat sikap pasien terhadap RSUD Bireuen Medical Center sebesar 81,5%. Motif pasien memilih RSUD BMC Bireuen sebesar 82,4 persen, tingkat keyakinan pasien terhadap kepentingan memilih RSUD BMC mencapai 75,2 persen, dan keyakinan pasien akan pengalaman menggunakan jasa pelayanan RSUD BMC mencapai 80,0 persen. Serta dari aspek harapan pasien untuk memilih RSUD BMC sebagai tempat rawat inap mencapai 77,5 persen.
- b. Hasil pengujian secara statistik menyatakan terdapat pengaruh Sikap, motif, Kepentingan pasien, Faktor Pengalaman pasien, dan harapan pasien terhadap keputusan memilih Rumah Sakit Umum Bireuen Medical Centre sebagai Rawat Inap. Dari semua variable diatas, yang tertinggi adalah pengaruh motivasi pasien dan harapan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ady Syahputra, 2013. Pengaruh Labelisasi Halal terhadap Keputusan Masyarakat Kecamatan Perbaungan dalam Pembelian Produk Makanan dalam Kemasan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.2 No.8*.
- Anggraeni, Nila Vicky. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali.

- Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Baron, R. A., Branscombe, N. R., & Byrne, D. 2008. *Social Psychology* (12th ed.). Boston: Pearson Education.
- Ghozali, Imam dan Anis Chariri. 2007. *Teori Akuntansi Edisi 4*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Dimiyati Mahmud. 2001. *Psikologi Suatu Pengantar*. Yogyakarta : BPF
- Dumpapa, Y. 2010. *Hubungan Lokasi, Biaya, Personil dan Informasi rumah sakit dengan keputusan memilih rawat inap di RSUD Bitung*. Manado: Program Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi
- Engel, dkk. 1994. *Consumer Behavior, Jilid 1*. Alih Bahasa Budiyo. Jakarta. Penerbit Binarupa Aksara
- Foster, Bill. 2001. *Pembinaan untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*. PPM : Jakarta.
- Gerungan, W.A, 2004. *Psikologi Sosial*, PT. Refika Aditama, IKAPI Bandung.
- Hamalik, Oemar. 1992, *Psikologi Belajar Mengajar*, Bandung: Sinar Baru
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.:
- Institute of Medicine, Committee on Quality of Health Care in America. 2001. *Institute of Medicine Reports Composite Summary* . Washington DC: National Academy Press.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary . 2001, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1, Jakarta: Prehalindo
- Kotler, Philip, and Kevin Lane, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Indonesia: PT Macanang Jaya Cemerlang
- Kustiati, Etik. 2012. Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Keputusan Pasien Memilih Kelas Rawat Inap (Studi di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang). *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang
- Laiza Faaghna, Ratni Prima Lita, Rima Semiarty, 2019. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan), *Jurnal Kesehatan Andalas*. 2019; 8(2)
- Muhamad Aminudin dan, Susanto. 2016. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Pasien dalam Memanfaatkan Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nang-gulan, *Jurnal online*
- Nana Sudjana dan Ibrahim, 2001. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Bandung: Sinar Baru Algensindo
- Natawijaya, 1980. *Psikologi Umum dan Sosial*. Jakarta : Abadi.
- Potter and Perry, 2009. *Fundamental Keperawatan*. Edisi 7. Jakarta : Salemba. Medika
- Purwanto Ngalim. 1990. *Belajar Berhubungan Dengan Perubahan Tingkah Laku*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Rivai, Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta , Raja.
- Rivai, Veithzal, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Bandung
- Robbins SP., 2007. *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta
- Saifudin, 2010. *Ilmu Kebidanan*, edisi.4. Jakarta: Bina Pustaka.
- Saifudin, 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Saparwati, Mona, 2012. Studi Fenomenologi : Pengalaman Kepala Ruang dalam Mengelola Ruang Rawat di RSUD Ambarawa. *Tesis Magister Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia*, Depok.
- Sarwono, S. W. 2004. *Psikologi Remaja*. Edisi Revisi 8. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka
- Sarwono, Sarlito W. & Eko A. Meinarno. 2009. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika
- Schiffman Leon dan Kanuk Leslie Lazar, 2008 *Perilaku Konsumen Edisi 7*, terj. Zoelkifli Kasip, Jakarta: PT Indeks
- Setiadi, Nugroho J. 2013. *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Kharisma Putra.
- Sonia, 2018. Analisis Yang Berhubungan Dengan Keputusan Pasien Dalam Memilih Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Simantek*, Vol 2 No 2, April 2018.
- Sri Yuniarti, Vina. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung Pustaka Setia
- Sri Mulyani, 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Cetakan Pertama, USU Press, Meda
- Setyobroto Sudibyo. 1989. *Psikologi Olahraga*. Jakarta : PT. Anem Kosong Anem.
- Sumarwan, Ujang, 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Edisi 2 Bogor: Ghalia Indonesia
- Supriyanto dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Uno, Hamzah. 2008. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*, Jakarta : Bumi. Aksara
- Wahjiumidjo (2006
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.