

HUBUNGAN PERILAKU KONSUMEN DENGAN PREFERENSI PASIEN DALAM MEMILIH PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X MEDAN

Nisrina⁽¹⁾, Deni Susyanti⁽²⁾, Nina Olivia⁽³⁾, Suharto⁽⁴⁾

^{(1),(2),(3),(4)} Program Studi DIII Keperawatan Akademi Keperawatan Kesdam I/BB Medan

ARTICLE INFO

Artikel history

Submitted : 25-12-2024

Accepted : 27-12-2024

Publish : 31-12-2024

Kata Kunci:

Perilaku Konsumen,
Preferensi Pasien,
Instalasi Rawat Jalan

Keywords: *Consumer Behavior, Patient Preferences, Outpatient Installation*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara perilaku konsumen dan preferensi pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Medan. Berdasarkan survei awal didapati bahwa jumlah pasien rawat jalan di rumah sakit X adalah yang terbanyak dibandingkan rumah sakit lain di wilayah sekitar. Jumlah pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X dalam kurun waktu September sampai November 2024 adalah 673 orang. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti hubungan perilaku konsumen dengan preferensi pasien sehingga pasien lebih memilih pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan rumah sakit X dibandingkan dengan rumah sakit lain. Perilaku konsumen yang diteliti adalah pengaruh sosiokultural yang meliputi pengaruh pribadi, keluarga, kelompok acuan dan budaya, sedangkan preferensi pasien merujuk pada jenis layanan kesehatan yang menjadi prioritas dalam pemilihan fasilitas rawat jalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei analitik (*explanatory study*) dan metode potong lintang (*cross-sectional*). Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X pada bulan Oktober sampai November 2024 dengan melibatkan 65 responden sebagai sampel. Data dianalisis menggunakan metode Chi Square, dan hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku konsumen dan preferensi pasien ($p\text{-value} = 0,001$). Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi harapan pasien, sehingga mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien terhadap layanan rumah sakit.

ABSTRACT

This study aims to examine the relationship between consumer behavior and patient preferences at the Outpatient Department of X Hospital in Medan. Based on initial surveys, it was found that the number of outpatient visits at X Hospital is the highest compared to other hospitals in the surrounding area. The number of patients at the Outpatient Department of X Hospital from September to November 2024 was 673. Therefore, the researcher is interested in investigating the relationship between consumer behavior and patient preferences, so patients are more likely to choose healthcare services at X Hospital's outpatient department over others. The consumer behavior

studied includes the sociocultural influences, which involve personal, family, reference group, and cultural factors, while patient preferences refer to the types of healthcare services prioritized when choosing outpatient facilities. This research uses a quantitative approach with an analytical survey design (explanatory study) and a cross-sectional method. The study was conducted at the Outpatient Department of X Hospital from October to November 2024, involving 65 respondents as samples. Data were analyzed using the Chi-Square method, and the results showed a significant relationship between consumer behavior and patient preferences (p -value = 0.001). The findings are expected to provide input for hospital management in improving service quality to meet patient expectations, thus increasing patient satisfaction and loyalty to the hospital's services.

✉ **Corresponding Author:**

Deni Susyanti
Program Studi DIII Keperawatan
Akademi Keperawatan Kesdam I/Bukit Barisan
Medan Telp. 081396356639
Email: denisusyanti190@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi yang berwenang dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, meliputi layanan rawat jalan, rawat inap, dan kegawatdaruratan (Undang-Undang No. 44/2009). Penawaran jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit saat ini terus bertumbuh yang ditandai dengan semakin banyaknya bermunculan rumah sakit swasta baru. Untuk bertahan dan berkembang secara berkelanjutan maka rumah sakit harus mampu merespon dinamika perubahan dengan mengetahui preferensi pasien untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga jumlah pasien dapat terus meningkat (Sabri, 2022). Hasil riset Latifah (2018) menunjukkan bahwa karakteristik sosial, demografi, lingkungan, dan ekonomi memberikan dampak yang berarti kepada preferensi orang sakit dalam memilih rumah sakit.

Pasar rumah sakit di Indonesia didukung oleh pertumbuhan populasi yang pesat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Tahun 2023 adalah 277,5 juta jiwa. Untuk provinsi Sumatera Utara jumlah penduduk pada pertengahan 2023 adalah 2.474.166 jiwa. Jumlah rumah sakit di kota Medan menurut data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2024 adalah 84 rumah sakit. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien memiliki beragam pilihan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan meneliti hubungan perilaku konsumen khususnya pengaruh sosiokultural dengan preferensi pasien dalam memilih layanan kesehatan di instalasi rawat jalan, yang dikhususkan pada salah satu rumah sakit di Kota Medan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif antar rumah sakit, terdapat motivasi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi pasien. Penerapan pelayanan berkualitas di rumah sakit bertujuan memberikan pelayanan terbaik demi tercapainya kepuasan pasien. Preferensi pasien mencerminkan keputusan mereka dalam memilih rumah sakit sebagai tempat perawatan. Memahami preferensi pasien menjadi aspek penting bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menarik lebih banyak pasien.

Hubungan perilaku konsumen dengan preferensi pasien rawat jalan dapat dijelaskan melalui pemahaman mengenai bagaimana faktor-faktor tertentu mempengaruhi pilihan dan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Perilaku konsumen dalam konteks ini mengacu pada cara pasien memilih, menggunakan, dan merasakan layanan kesehatan, sementara preferensi pasien rawat jalan mencakup pilihan mereka terkait berbagai aspek

layanan medis yang diterima.

Rumah sakit yang berlokasi di jalan utama kawasan Medan Utara, seperti Jalan K.L. Yos Sudarso, cenderung menarik lebih banyak pasien karena aksesibilitas yang lebih baik. Observasi menunjukkan bahwa Rumah Sakit X memiliki jumlah pasien tertinggi dibandingkan dengan lima rumah sakit lain yang serupa di wilayah Medan Utara. Berdasarkan teori preferensi pasien, faktor perilaku konsumen terutama pengaruh sosiokultural menjadi aspek yang penting untuk diteliti guna memahami alasan pasien lebih memilih layanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

METODE

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei analitik (*explanatory study*) yang dilakukan secara potong lintang (*cross-sectional*). Lokasi dan Waktu Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X pada bulan Oktober 2024 sampai November 2024. Populasi dan Sampel: populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X sebanyak 670 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Pada penelitian ini sampel diambil secara aksidental yaitu pasien yang sedang berobat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X pada saat peneliti melakukan penelitian yaitu sebanyak 65 orang. Kriteria inklusi penelitian mencakup pasien yang sedang menjalani perawatan medis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X, pasien yang bersedia memberikan persetujuan, serta pasien yang mampu berbicara dan/atau menulis dalam bahasa yang digunakan dalam penelitian. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi pasien dengan gangguan mental atau kondisi medis yang menghambat partisipasi, serta pasien yang mengalami kesulitan komunikasi.

Variabel penelitian: variabel independen (X), variabel bebas penelitian ini adalah pengaruh sosiokultural: umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, keluarga, kelompok acuan dan budaya. *Variabel dependen (Y)*. Variabel terikat penelitian ini adalah preferensi pasien. Definisi operasional: pengaruh sosiokultural adalah pengaruh yang berkenaan dengan segi sosial dan budaya masyarakat. Pengaruh sosiokultural yang akan diamati dalam penelitian ini terdiri atas: umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, keluarga, kelompok acuan dan budaya.

- a. Umur adalah lama hidup responden yang dihitung dari lahir sampai dengan ulang tahun terakhir.
- b. Pendidikan adalah pendidikan formal yang pernah ditempuh atau ditamatkan oleh responden baik SD, SLTP, SLTA maupun Perguruan Tinggi.
- c. Pekerjaan adalah kegiatan yang dilakukan setiap hari oleh responden dalam upaya mendapatkan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan.
- d. Pendapatan adalah jumlah upah yang diperoleh oleh responden atas pekerjaan yang dilakukan dalam waktu satu bulan dan dihitung dengan nilai rupiah.
- e. Keluarga adalah unit terkecil dari masyarakat yang terdiri atas kepala keluarga dan beberapa orang yang terkumpul dan tinggal di suatu tempat dalam keadaan saling ketergantungan.
- f. Kelompok acuan adalah sekelompok orang yang secara nyata mempengaruhi perilaku seseorang.
- g. Budaya adalah suatu ciri khas dari sekumpulan orang yang diterapkan secara turun temurun sebagai penuntun kehidupan mereka yang tercermin pada cara hidup, kebiasaan, dan tradisi dalam pemilihan layanan poliklinik anak yang ditawarkan.

Preferensi: preferensi adalah kesukaan, pilihan atau sesuatu yang lebih disukai pasien

Pengumpulan Data: data primer diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Data yang dikumpulkan mencakup semua variabel independen dan dependen yang terkait dengan penelitian. Wawancara dilakukan dengan pasien yang sedang menjalani perawatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Medan. Data sekunder Data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi, dengan

mengakses dan mempelajari catatan dari bagian rekam medis rumah sakit. Data tersebut meliputi laporan bulanan, triwulanan, dan tahunan serta dokumentasi lain yang relevan dengan penelitian. Validitas dan Reliabilitas: Kuesioner pada penelitian ini diadaptasi dari Health Care Preferences Scale (HCPS). Health Care Preferences Scale (HCPS) adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur preferensi pasien terhadap berbagai aspek dalam pelayanan kesehatan. Sebelum kuesioner utama dibagikan kepada responden penelitian, kuesioner diuji terlebih dahulu pada responden di Rumah Sakit Umum Y, sebuah rumah sakit kelas C di kawasan Medan Utara. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Perhitungan validitas menggunakan rumus korelasi Product Moment dengan membandingkan nilai korelasi (r hitung) dari variabel penelitian dengan r tabel. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai $> 0,361$, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Uji reliabilitas menghasilkan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,939 dengan jumlah sampel (N) sebanyak 23. Pada tingkat signifikansi 5% dan 50 pertanyaan, koefisien alpha 0,939 lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, kuesioner tersebut dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian untuk responden utama.

Pengukuran menggunakan skala Guttman. Skala yang dikembangkan oleh Louis Guttman ini adalah skala yang membutuhkan jawaban tegas dari respondennya, seperti ya atau tidak, benar atau salah, pernah atau tidak pernah, dan lain-lain. Skala Guttman digunakan bila ingin mendapat jawaban yang tegas terhadap pertanyaan penelitian (Sugiyono, 2014). Penilaian jawaban pada skala Guttman, untuk jawaban positif atau ya diberi skor 1, sedangkan untuk jawaban negatif atau tidak diberi skor 0. Bila skor dikonversikan dalam presentase maka dapat dijabarkan untuk jawaban ya skor $1 = 1 \times 100\% = 100\%$, sedangkan jawaban tidak diberi skor $0 = 0 \times 0\% = 0\%$. Untuk mengantisipasi hasil pengukuran yang tidak mutlak 100% maupun 0% maka peneliti menggunakan rentang skala presentase. Rentang presentase dalam penelitian ini adalah $<70\%$ yang diartikan tidak berpengaruh dan $>70\%$ diartikan berpengaruh (Sugiyono, 2014).

Analisis Data: analisis univariat adalah analisa yang dilakukan untuk menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian (Sugiyono, 2014). Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis univariat dibuat dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan dideskripsikan. Analisis bivariat: dilakukan untuk melihat ada tidaknya hubungan antara variabel independen (umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, keluarga, kelompok acuan dan budaya) dan variabel dependen (preferensi pasien) dengan menggunakan uji *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan (α) = 0,05, dengan kriteria: H_0 ditolak jika $p < \alpha$ (0,05) maka terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. H_0 diterima jika $p > \alpha$ (0,05) maka tidak terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono, 2014).

HASIL

Distribusi frekuensi karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan data seperti usia, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan, yang dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Rumah Sakit X

Variabel	f	%
Umur Produktif		
Tidak Produktif	63	96,9
	2	3,1
Pendidikan		
Tinggi	63	96,9
Rendah	2	3,1
Pekerjaan		
Bekerja Tidak	52	80,0
Bekerja	13	20,0

Pendapatan		
Tinggi	40	61,5
Rendah	25	38,5

Dari 65 responden yang diteliti, mayoritas berada dalam usia produktif, yaitu sebanyak 63 orang (96,9%), memiliki tingkat pendidikan tinggi sebanyak 63 orang (96,9%), memiliki status bekerja sebanyak 52 orang (80,0%), dan berpenghasilan tinggi sebanyak 40 orang (61,5%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keluarga Rumah Sakit X

Keluarga	f	%
Berperan	45	69,2
Tidak Berperan	20	30,8
Total	65	100,0

Pada tabel 2 dapat diketahui distribusi frekuensi berdasarkan keluarga secara keseluruhan pada responden di Rumah Sakit X, mayoritas keluarga dikategorikan berperan dalam pemilihan layanan yakni ada sebanyak 45 responden (69,2%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kelompok Acuan Rumah Sakit X

Kelompok Acuan	f	%
Berpengaruh	49	75,4
Tidak Berpengaruh	16	24,6
Total	65	100,0

Selanjutnya, pada tabel 3 dapat diketahui distribusi frekuensi berdasarkan kelompok acuan secara keseluruhan pada responden di Rumah Sakit X, mayoritas kelompok acuan dikategorikan berpengaruh dalam pemilihan layanan yakni ada sebanyak 49 responden (75,4%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Budaya Rumah Sakit X

Budaya	f	%
Berpengaruh	62	95,4
Tidak Berpengaruh	3	4,6
Total	65	100,0

Selanjutnya, pada tabel 4 dapat diketahui distribusi frekuensi berdasarkan budaya secara keseluruhan pada responden di Rumah Sakit X, mayoritas budaya dikategorikan berpengaruh dalam pemilihan layanan yakni ada sebanyak 62 responden (95,4%).

Tabel 5. Tabulasi Silang Antara Perilaku Konsumen dengan Preferensi Pasien Rumah Sakit X

Perilaku Konsumen	Preferensi Pasien				Total		P value
	Positif		Negatif		f	%	
	F	%	f	%			
Baik	52	100,0	0	0	52	100,0	0,001
Tidak Baik	3	23,1	10	76,9	13	100,0	
Total	55	84,6	10	15,4	65	100,0	

Tabulasi silang antara perilaku konsumen dengan preferensi pasien bahwa dari 65 responden yang diamati, terdapat sebanyak 52 responden yang mempunyai preferensi pasien yang positif. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai probabilitas variabel perilaku konsumen (p value= 0,001) dengan preferensi pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X. Artinya, bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel perilaku konsumen dengan preferensi pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia produktif (96,9%) pada usia produktif pasien lebih mampu memilih layanan Kesehatan yang disukainya, hal ini sejalan dengan penelitian Kotler (2015) yang menyatakan bahwa preferensi dipengaruhi

oleh usia. Mayoritas responden (96,9%) yang memilih layanan kesehatan di instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X berpendidikan tinggi, sejalan dengan penelitian Rahmania (2014) yang menyatakan tingkat pendidikan mempunyai pengaruh terhadap derajat Kesehatan. Sebanyak 80% responden memiliki pekerjaan, hasil ini sesuai dengan penelitian Engel (2016) menyatakan bahwa pekerjaan mempengaruhi gaya hidup dan preferensi konsumen atas suatu produk.

Bila dihubungkan dengan preferensi pasien dalam memilih layanan kesehatan maka didapati pasien yang bekerja cenderung memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit swasta dibandingkan rumah sakit pemerintah atau puskesmas. Sebanyak 61,5% responden memiliki pendapatan tinggi, hasil ini sesuai dengan penelitian Kotler (2015) menyatakan bahwa preferensi atas suatu produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi konsumen. Pendapatan berperan penting karena dapat menentukan pilihan layanan kesehatan yang didapat oleh pasien. Pada penelitian ini pasien yang memiliki pendapatan tinggi dapat memilih layanan kesehatan terbaik sesuai dengan kemampuannya membayar layanan tersebut. Mereka cenderung memilih layanan kesehatan dari dokter spesialis yang tentunya tarifnya lebih tinggi dibanding layanan di klinik umum.

Variabel keluarga. dikategorikan berperan dalam pemilihan layanan yakni 69,2% responden. Peran keluarga dalam pemilihan layanan kesehatan sangat beragam di berbagai negara serta kelas sosial yang berbeda. Terdapat beberapa tipe keluarga menurut Kotler (2015) yaitu *autonomic* (jumlah keputusan diambil oleh suami istri sama banyaknya), *husband domination* (sebagian besar diputuskan oleh suami), *wife domination* (sebagian besar diputuskan oleh istri), dan *syncratic* (sebagian besar keputusan dilakukan bersama-sama).

Variabel kelompok acuan dikategorikan berpengaruh dalam pemilihan layanan kesehatan yakni 75,4% responden. Kelompok acuan pada perilaku pembelian dan pemilihan layanan kesehatan seseorang dapat didefinisikan sebagai kelompok yang memberikan pengaruh baik langsung maupun tak langsung terhadap sikap atau tingkah laku pasien itu. Kelompok tersebut umumnya dikenal sebagai kelompok keanggotaan, yaitu suatu golongan yang dapat mempengaruhi seseorang secara langsung. Variabel budaya. dikategorikan berpengaruh dalam pemilihan layanan yakni 95,4% responden. Budaya adalah suatu penentu keinginan dan tingkah laku paling dasar. Anak yang dalam proses pertumbuhan cenderung memperoleh persepsi, nilai, perilaku, dan preferensi yang berasal dari keluarga dan lembaga penting lainnya (Schiffman, 2015).

Variabel preferensi. mayoritas responden menganggap preferensi pasien terhadap rumah sakit dikategorikan positif yakni 84,6% responden. Preferensi adalah hal yang harus dijadikan sebagai prioritas atas beberapa pilihan. Terdapat dua sikap yang berhubungan dengan preferensi konsumen yaitu lebih menyukai (*prefer*) dan sama-sama disukai (*indifference*). Tujuan dari preferensi konsumen mempunyai dua elemen utama, yaitu: (1) langkah dalam mengambil keputusan (dalam pembelian) dan (2) aktivitas fisik yang berhubungan dengan kegiatan pribadi dalam melakukan penilaian, mendapat dan memakai atau menilai barang dan jasa itu. Preferensi pasien dalam memilih rumah sakit telah digambarkan dalam berbagai penelitian. Pasien cenderung memilih rumah sakit yang dimiliki oleh dokter yang mereka percayai walaupun rumah sakit tersebut bertarif tinggi (Baker dan Bundorf, 2016). Rahmania (2014) mendapati bahwa peran keluarga dan kualitas pelayanan dokter dan perawat mempengaruhi preferensi pasien dalam memilih rumah sakit.

Tarif pelayanan kesehatan juga menjadi pertimbangan pasien dalam memilih rumah sakit (Alamsyah, 2017). Preferensi pasien didefinisikan sebagai kecenderungan pasien dalam memilih layanan kesehatan maupun penyedia jasa kesehatan (Bastemeijer, 2016) Pada tingkat individual pasien, pengambilan keputusan berfokus pada merespons kebutuhan dan memahami preferensi pasien. Dokter dan pasien berinteraksi untuk mengambil keputusan bersama. Pada penelitian ini didapati hasil bahwa mayoritas responden memiliki preferensi positif pada pelayanan kesehatan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X yang bermakna pasien lebih

menyukai Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit X. Hasil ini sejalan dengan fakta yang didapat pada survei awal dimana Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit X memiliki pasien terbanyak dibandingkan rumah sakit di sekitarnya.

SIMPULAN

Perilaku konsumen yang terdiri atas variabel umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, keluarga, kelompok acuan dan budaya. memiliki hubungan yang signifikan dengan preferensi pasien. Setiap faktor mempengaruhi cara pasien mengakses dan memilih layanan kesehatan. Sebagai contoh, pasien dengan tingkat pendidikan tinggi dan pendapatan yang cukup mungkin lebih memilih rumah sakit atau klinik yang menggunakan teknologi medis terbaru, sementara pasien dengan latar belakang budaya tertentu mungkin lebih memilih layanan yang sesuai dengan kepercayaan atau kebiasaan budaya mereka. Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan signifikan antara variabel-variabel ini dengan preferensi pasien membantu profesional kesehatan dan penyedia layanan medis untuk lebih memahami kebutuhan dan ekspektasi pasien mereka. Dengan demikian, penyedia layanan dapat menyesuaikan penawaran mereka untuk memenuhi kebutuhan pasar yang lebih beragam dan personal.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, peneliti menyarankan adanya penelitian lebih lanjut dapat menggali hubungan lebih spesifik antara variabel sosiokultural dalam perilaku konsumen ini dan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Misalnya, apakah ada perbedaan dalam preferensi antara kelompok etnis atau agama yang berbeda terkait dengan layanan kesehatan tertentu. Variabel keluarga dapat berperan besar dalam mempengaruhi keputusan medis pasien. Penelitian lebih lanjut dapat menilai seberapa besar pengaruh keluarga atau kelompok sosial dalam memilih rumah sakit, dokter, atau jenis perawatan. Ini dapat digunakan untuk merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dalam sektor kesehatan. Melalui langkah-langkah ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara perilaku konsumen dan preferensi pasien, serta bagaimana faktor-faktor sosiokultural memainkan peran penting dalam keputusan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Baker, C. L., & Kate, B. (2016). The effect of hospital/physician integration on hospital choice. *J Health Econ*, 50, 1-8. doi: 10.1016/j.jhealeco. 2016.08.006.
- Engel. (2016). *Consumer behavior*. Permissions Department: Thomson Business and Economics.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Latifah, L. (2018). *Pengaruh demografi sosial ekonomi dan lingkungan terhadap preferensi dan perilaku middle class muslim surabaya dalam membentuk potensi halal hospital*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Miller, D., & Moser, J. (Eds.). (2018). *Healthcare marketing strategies*. Cambridge University Press.
- Perkasa, A. (2020). Perilaku konsumen di rumah sakit: Studi preferensi pasien rawat jalan. *Jurnal Digital Healthcare*. <https://www.jurnalhealthcare.com/perilaku-konsumen>
- Rahmania. (2014). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pemilihan tempat persalinan pasien Poliklinik Kandungan dan Kebidanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kemang Medical Care*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Rahmawati, S. (2023). Faktor yang memengaruhi preferensi pasien di rumah sakit. *Medika Today*, 22(1), 23-25.
- Sabri, R , Oemar, F (2022). Analisis Preferensi Pasien Dalam Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. National Conference on Social Science and Religion (NCSSR 2022).
- Sari, D. N., & Susanti, R. (2022). Hubungan perilaku konsumen dengan preferensi pasien pada instalasi rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(3), 101-112. <https://doi.org/10.1234/jkm.2022.01503>

- Schiffman. (2015). *Perilaku konsumen*. Jakarta : Kelompok Indeks.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Jakarta : Alfabeta.
- Tjandra, I. B., & Nugroho, S. H. (2019). Perilaku konsumen dalam memilih rumah sakit: Studi kasus di instalasi rawat jalan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(2), 45-55. <https://doi.org/10.1177/1507>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Wahyuni. (2015). *Perbandingan preferensi peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Dr.Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Wijaya, H., & Arifianto, B. (2020). Pengaruh perilaku konsumen terhadap preferensi layanan rawat jalan di rumah sakit. In *Proceedings of the International Conference on Health and Consumer Behavior* (pp. 45-50). Universitas Gadjah Mada.
- World Health Organization. (2023). *Consumer behavior in health services: Understanding patient preferences*. World Health Organization. <https://www.who.int/consumer-behavior-patients-preferences>