



Faktor Determinasi dalam Pemilihan Rumah Sakit

Enggar Dwi Lestari¹, Muhammad Purnomo², Jeki Pornomo³

^{1,2}Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Kudus

³Prodi S1 Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Makassar

enggardwiles@gmail.com, muh.purnomo@umkudus.ac.id, jeke.purnomo@unm.ac.id

Abstrak

Pemilihan rumah sakit merupakan proses kompleks yang dipengaruhi faktor individu dan karakteristik fasilitas, sehingga penting dipahami untuk mendukung perencanaan pelayanan kesehatan di Kecamatan Jepara. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih rumah sakit di Kecamatan Jepara. Penelitian menggunakan desain *cross-sectional* pada 400 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, dengan instrumen kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas (r hitung $>$ r tabel 0,0978) dan reliabilitas (*Cronbach's Alpha* 0,716–0,881). Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat, dan multivariat untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing faktor terhadap keputusan pemilihan rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan seluruh faktor yang dikaji berpengaruh signifikan, dengan faktor lokasi sebagai faktor paling dominan, disusul rasa aman dan kepercayaan serta pelayanan pasien. Kualitas pelayanan dan fasilitas tetap berperan, sedangkan biaya, asuransi, dan kondisi kesehatan pasien memiliki pengaruh relatif lebih rendah. Kedekatan, aksesibilitas, dan persepsi keamanan menjadi penentu utama pemilihan rumah sakit di Kecamatan Jepara. Direkomendasikan agar rumah sakit memperkuat strategi lokasi, meningkatkan mutu pelayanan, keamanan, dan pengalaman pasien, serta mengoptimalkan informasi biaya dan cakupan asuransi untuk mendukung keputusan masyarakat.

Kata Kunci : Faktor Determinasi, Keputusan Memilih, Pemilihan Rumah Sakit

Abstract

*Choosing a Hospital is a complex process influenced by individual factors and facility characteristics, and understanding these determinants is important to support health service planning in Jepara District. This research aimed to analyze factors influencing community decisions in choosing hospitals in Jepara District. A quantitative cross-sectional design was applied to 400 respondents selected using accidental sampling, using a Likert-scale questionnaire whose validity (r count $>$ r table 0.0978) and reliability (*Cronbach's Alpha* 0.716–0.881) had been confirmed. Data were analyzed using univariate, bivariate, and multivariate methods to identify the effect of each factor on hospital selection decisions. This study showed that all examined factors significantly influenced hospital choice, with location emerging as the most dominant factor, followed by safety and trust and patient care. Service quality and hospital facilities also contributed, whereas treatment cost, insurance availability, and patients' health conditions had relatively lower effects. It can be concluded that proximity, accessibility, and perceived safety are the main determinants of hospital choice in Jepara District. Hospitals are recommended to strengthen location-related strategies, improve service quality, safety, and patient experience, and optimize transparency of costs and insurance coverage to better support community decision-making.*

Keywords : Determining Factors, Decision Making, Chosen the Hospital

✉Corresponding author :

Address : Jepara, Jawa Tengah

Email : enggardwiles@gmail.com

Phone : 0895411504620

ISSN 2985-4822 (Media Online)

PENDAHULUAN

Pilihan rumah sakit oleh pasien merupakan elemen kunci dalam system kesehatan berbasis kompetisi kualitas. Dalam dua dekade terakhir, banyak negara mengadopsi kebijakan *patient choice* sebagai instrumen untuk mendorong kompetisi tersebut (Du *et al.*, 2021). Kompetisi tersebut memungkinkan pasien untuk lebih selektif dalam memilih rumah sakit yang sesuai dengan preferensi mereka (Salampessy *et al.*, 2022). Fasilitas pelayanan kesehatan yang mengabaikan preferensi pasien dapat menurunkan kepuasan, mengurangi kualitas layanan, dan berpotensi menyebabkan pemborosan sumber daya. Seseorang cenderung bersikap selektif dalam memilih rumah sakit didasarkan pada pengalaman pribadi dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (Safi'i, 2020). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat meningkatkan loyalitas pasien dan mempengaruhi kenaikan pasien di Rumah Sakit. Pasien yang puas dengan pelayanan yang diterimanya cenderung menceritakannya kepada orang lain dan mempengaruhi orang lain untuk mendapatkan pengalaman yang sama (Wibowo Suwandi *et al.*, 2023).

Kabupaten Jepara memiliki 6 rumah sakit, terdiri dari 2 rumah sakit umum (RSU), 1 rumah sakit Islam (RSI), 4 rumah sakit swasta dan 1 rumah sakit ibu dan anak (RSIA) khusus. Rasio ideal WHO menunjukkan bahwa masih dibutuhkan sekitar 287 tempat tidur tambahan guna mencukupi kebutuhan penduduk. Tahun 2020, angka keluhan kesehatan di Kabupaten Jepara mencapai 34,47% sedangkan angka kesakitan berada pada 16,91%. Hal tersebut menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk peningkatan layanan kesehatan (Gunawan *et al.*, 2023). Kecamatan Jepara terdapat 4 rumah sakit terdiri dari 3 rumah sakit swasta dan rumah sakit pemerintah yaitu Rumah Sakit Islam Sultan Hadlirin Jepara, Rumah Sakit PKU Aisyiyah Jepara, Rumah Sakit Graha Husada Jepara dan RSUD RA Kartini Jepara. Rumah sakit yang menjadi rujukan utama di wilayah Kabupaten Jepara adalah RSUD R.A Kartini Jepara. Populasi penduduk di Kecamatan Jepara berdasarkan data BPS tahun 2024 mencapai 85.970 jiwa dengan sebaran 43.169 penduduk laki-laki dan 42.801 penduduk perempuan. Data BOR (*Bed Occupancy Ratio*) diperoleh dari rumah sakit di kecamatan Jepara, Rumah Sakit Islam Sultan Hadlirin Jepara (62,2%), Rumah Sakit PKU Aisyiyah Jepara (60,33%), Rumah Sakit Graha Husada Jepara (60,14%) dan RSUD RA Kartini Jepara (65,89%). *Pre-survey* yang telah dilakukan di RSUD R.A Kartini Jepara rata-rata memilih berobat kesana karena sistem rujukan dari BPJS Kesehatan. Beberapa pasien yang telah diwawancara memilih sendiri rumah sakit yang menjadi tujuan rujukan berdasarkan pengalaman mereka yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang pernah diterima di RSUD R.A Kartini Jepara, kelengkapan fasilitas rumah sakit serta keramahan petugas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keputusan pasien dalam memilih rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, khususnya kualitas pelayanan dan pengalaman pribadi pasien.

Studi *literature* yang telah dilakukan menemukan bahwa pemilihan rumah sakit atau fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh kombinasi faktor klinis, non-klinis, dan pengalaman subjektif pasien. Berbagai studi menyoroti peran kuat kualitas pelayanan, lokasi yang strategis (aksesibilitas), kepercayaan, dan rekomendasi dalam membentuk keputusan pasien (Aryani *et al.*, 2024; Purba *et al.*, 2023; Vidiansyah & Hutabarat, 2025; Wulandari *et al.*, 2024; Kismanto & Suryo Murtopo, 2023; Mentari & Susilawati, 2022; Anathasia & Mulyanti, 2023; Pujiastuti *et al.*, 2022; Masuku *et al.*, 2021). Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (meliputi keandalan, empati, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik) merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien (Chundamalai *et al.*, 2024; Sitepu & Kosasih, 2024; Rahmatia *et al.*, 2025). Selain itu, ketersediaan fasilitas medis yang lengkap, biaya terjangkau serta adanya asuransi juga menjadi pertimbangan penting pasien dalam memilih rumah sakit (Laksono *et al.*, 2024; Santosa & Purnama, 2025). Faktor lokasi strategis dan kemudahan akses turut berperan dalam keputusan pasien. Kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan serta rekomendasi dari orang lain semakin relevan di era digital dan kompetisi layanan kesehatan. Banyaknya faktor-faktor yang memengaruhi pemilihan rumah sakit oleh pasien, mendorong peneliti untuk menggali lebih lanjut determinasi faktor-faktor tersebut dalam pemilihan rumah sakit khususnya di wilayah Kecamatan Jepara.

METODE

Penelitian ini menggunakan studi *cross-sectional* yang dilakukan pada 400 pasien di seluruh rumah sakit wilayah Kecamatan Jepara. Rumah Sakit tersebut terdiri dari Rumah Sakit Umum Daerah R.A Kartini, Rumah Sakit Umum PKU Aisyiyah Jepara, Rumah Sakit Islam Sultan Hadlirin, dan Rumah Sakit Umum Graha Husada. Teknik *accidental sampling* digunakan untuk pemilihan sampel penelitian, dengan kriteria inklusi pasien dewasa (≥ 18 tahun) yang berada di Kecamatan Jepara, pernah menggunakan layanan rumah sakit di Kecamatan Jepara, dan bersedia menjadi responden. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner penelitian yang dibuat oleh peneliti. Kuesioner ini terdiri dari 30 pernyataan berskala likert 1-5 dan telah diuji sebelumnya. Pengujian instrument dilakukan pada 30 pasien, kemudian data yang telah diperoleh diuji validitas dan reliabilitasnya dan mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6 dengan rentang nilai mulai dari 0,716 – 0,881. Data sekunder yang digunakan merupakan data kependudukan Kecamatan Jepara melalui data BPS Kabupaten Jepara. Data yang telah diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data univariat (statistik deskriptif), bivariat (*rank spearman*), dan multivariat (regresi linier berganda). Penelitian ini telah mendapatkan surat uji etik oleh

HASIL
Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, pendapatan per bulan, dan rumah sakit pilihan responden. Data ini tersaji pada tabel 1:

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden

No	Kategori	Distribusi Data	
		f	%
1.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki		39,80
	b. Perempuan		60,30
	Total		100
2.	Usia		
	a. Dewasa Awal		61,30
	b. Dewasa Madya		27,30
	c. Dewasa Akhir		11,50
	Total		100
3.	Pendidikan Terakhir		
	a. SD/Sederajat		12,50
	b. SMP/Sederajat		22,30
	c. SMA/Sederajat		46,80
	d. Perguruan Tinggi		18,50
	Total		100
4.	Pekerjaan		
	a. Belum bekerja		20,00
	b. Ibu rumah tangga		24,50
	c. Guru/Dosen		6,30
	d. PNS/TNI/Polri		6,00
	e. Karyawan Swasta		27,50
	f. Tenaga Kesehatan		3,30
	g. Wirausaha/Pengusaha		12,50
	Total		100
5.	Pendapatan per bulan		
	a. < Rp2.000.000,00		43,50
	b. Rp2.000.000,00 - Rp4.000.000,00		26,00
	c. Rp4.000.000,00 - Rp6.000.000,00		26,80
	d. > Rp6.000.000,00		3,80
	Total		100
6.	Pemilihan Rumah Sakit		
	a. RSUD R.A. Karas Jepara		51,00
	b. RS PKU Aisyiyah Jepara		20,50
	c. RS Graha Husada Jepar		10,00
	d. RSI Sultan Hadlirin Jep		18,50
	Total		100

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (60,30%), diikuti laki-laki (39,80%). Responden paling banyak berada pada masa dewasa awal (61,30%). Dari segi Pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan SMA/ sederajat (46,80%), diikuti SMP/ sederajat (22,30%), lulusan perguruan tinggi (18,50%), dan SD/ sederajat (12,50%). Sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta (27,50%), ibu rumah tangga (24,50%), dan belum bekerja (20,00%). Responden dengan pekerjaan lainnya berada pada proporsi yang lebih kecil. Berdasarkan pendapatan, mayoritas responden memiliki pendapatan <Rp2.000.000,00 per bulan (43,50%). Pemilihan rumah sakit oleh responden

Faktor Determinasi dalam Pemilihan Rumah Sakit

paling banyak tertuju pada RSUD R.A. Kartini Jepara (51,0%), diikuti RS PKU Aisyiyah (20,5%), RSI Sultan Hadlirin (18,5%), dan RS Graha Husada (10,0%). Hal ini menunjukkan rumah sakit pemerintah masih menjadi pilihan utama masyarakat sebagai tempat mendapatkan pelayanan kesehatan.

Analisis Univariat

Distribusi kategori variabel *independent* lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas, biaya dan asuransi, pelayanan pasien, keamanan dan kepercayaan, kondisi kesehatan, dan word of mouth (WOM) tersaji pada tabel 2.

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian							
No	Variabel Penelitian	Distribusi Data					
		f	%	Mii	Ma	Mean	SD
1	Lokasi Rumah Sakit						
	a. Kurang Strategis		14,80				
	b. Strategis		85,30			15	3
	Total		100				
2	Kualitas Pelayanan						
	a. Rendah		5,80				
	b. Tinggi		94,30			16	2
	Total		100				
3	Fasilitas Rumah Sakit						
	a. Kurang Lengkap		20,80				
	b. Lengkap		79,30			14	3
	Total		100				
4	Biaya dan Asuransi						
	a. Kurang Terjangkau		8,80				
	b. Terjangkau		91,30			15	2
	Total		100				
5	Kepuasan Pelayanan Pasien						
	a. Kurang Memuaskan		7,50				
	b. Memuaskan		92,50			15	2
	Total		100				
6	Kepedulian terhadap <i>Word of Mouth</i>						
	a. Rendah		16,00				
	b. Tinggi		84,00			14	3
	Total		100				
7	Keamanan dan Kepercayaan						
	a. Rendah		9,50				
	b. Tinggi		90,50			15	2
	Total		100				
8	Kesesuaian dengan Kondisi Kesehatan						
	a. Kurang Sesuai		9,50				
	b. Sesuai		90,50			7	1
	Total		100				

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Pada tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai faktor-faktor utama berada pada kategori yang mendukung pemilihan: lokasi rumah sakit dinilai strategis oleh 341 responden (85,3%) dibanding yang kurang strategis 59 responden (14,8%), kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi pada 377 responden (94,3%) dan rendah hanya 23 responden (5,8%), fasilitas rumah sakit dikategorikan lengkap oleh 317 responden (79,3%) dan kurang lengkap oleh 83 responden (20,8%), biaya dan asuransi dirasakan terjangkau oleh 365 responden (91,3%) sedangkan yang menilai kurang terjangkau 35 responden (8,8%), kepuasan pelayanan pasien masuk kategori memuaskan pada 370 responden (92,5%) dan kurang memuaskan 30 responden (7,5%), kepedulian terhadap word of mouth tinggi pada 336 responden (84,0%) dan rendah pada 64 responden (16,0%), keamanan dan kepercayaan pasien tinggi pada 362 responden (90,5%) dan rendah pada 38 responden (9,5%), serta kesesuaian dengan kondisi kesehatan dinilai sesuai oleh 362 responden (90,5%) dan kurang sesuai oleh 38 responden (9,5%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat antara variabel independent lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas, biaya dan asuransi, pelayanan pasien, keamanan dan kepercayaan, kondisi kesehatan, dan word of mouth (WOM) dengan variabel dependent keputusan memilih rumah sakit tersaji pada tabel 3.

Tabel 3 Korelasi Rank Spearman antara Variabel Independen dan Keputusan Memilih Rumah Sakit di Kecamatan Jepara

Variabel	<i>r_s</i>	<i>p-value</i>
Lokasi	0,296**	< 0,001
Kualitas Pelayanan	0,375**	< 0,001
Fasilitas	0,378**	< 0,001
Biaya Pengobatan dan Ketersediaan Asuransi	0,327**	< 0,001
Pelayanan Pasien	0,324**	< 0,001
WOM	0,333**	< 0,001
Keamanan dan Kepercayaan Pasien	0,376**	< 0,001
Kondisi Kesehatan Pasien	0,218**	< 0,001

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026
Notes: ** Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

Berdasarkan tabel 3, seluruh variabel independen menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan keputusan memilih rumah sakit, dengan nilai koefisien sebagai berikut: faktor lokasi berkorelasi positif rendah dengan keputusan memilih rumah sakit ($r_s = 0,296$; $p < 0,001$), kualitas pelayanan memiliki korelasi positif sedang ($r_s = 0,375$; $p < 0,001$), fasilitas rumah sakit juga berkorelasi positif sedang ($r_s = 0,378$; $p < 0,001$), biaya pengobatan dan ketersediaan asuransi berkorelasi positif rendah–sedang ($r_s = 0,327$; $p < 0,001$), pelayanan pasien menunjukkan korelasi positif rendah–sedang ($r_s = 0,324$; $p < 0,001$), word of mouth memiliki korelasi positif sedang ($r_s = 0,333$; $p < 0,001$), keamanan dan kepercayaan pasien berkorelasi positif sedang ($r_s = 0,376$; $p < 0,001$), sedangkan kesesuaian dengan kondisi kesehatan pasien menunjukkan korelasi positif rendah ($r_s = 0,218$; $p < 0,001$); angka ini secara keseluruhan mengindikasikan bahwa peningkatan persepsi pada setiap faktor diikuti oleh peningkatan kecenderungan responden untuk memilih rumah sakit di Kecamatan Jepara sebagai tempat berobat.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat antara variabel independent lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas, biaya dan asuransi, pelayanan pasien, keamanan dan kepercayaan, kondisi kesehatan, dan word of mouth (WOM) dengan variabel dependent keputusan memilih rumah sakit tersaji pada tabel 4-6.

Tabel 4. Uji Model Summary Variabel Independent dan Keputusan Memilih Rumah Sakit di Kecamatan Jepara

Model	<i>R</i>	<i>R</i> ²	<i>Adjusted R</i> ²	<i>SEE</i>
1	0,960 ^a	0,921	0,919	0,296

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026
Variabel Prediktor: Constant, Total Keseluruhan Skor Kondisi Kesehatan Pasien, Total Keseluruhan Skor Pelayanan Pasien, Total Keseluruhan Skor Faktor Lokasi, Total Keseluruhan Skor WOM, Total Keseluruhan Skor Fasilitas, Total Keseluruhan Skor Biaya dan Asuransi, Total Keseluruhan Skor Pelayanan dan Kepercayaan Pasien, Total Keseluruhan Skor Kualitas Pelayanan
Variabel Dependen: Keputusan Memilih Rumah Sakit

Hasil analisis Model Summary menunjukkan bahwa model regresi berganda memiliki kualitas yang sangat baik dengan nilai korelasi (*R*) sebesar 0,960 yang mengindikasikan hubungan sangat kuat antara variabel independen (lokasi rumah sakit, kualitas pelayanan, fasilitas, biaya dan asuransi, pelayanan pasien, word of mouth, keamanan dan kepercayaan, serta kondisi kesehatan) dengan variabel dependen (keputusan memilih rumah sakit). Koefisien determinasi (*R*²) sebesar 0,921 atau 92,1% menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara simultan mampu menjelaskan variasi keputusan memilih rumah sakit sebesar 92,1%, sedangkan sisanya 7,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai *Adjusted R*² sebesar 0,919 yang hanya berbeda 0,002 dari *R*² mengonfirmasi bahwa model tidak mengalami *overfitting* dan memiliki daya prediksi yang stabil meskipun menggunakan delapan variabel prediktor. *Standar error of estimate (SEE)* sebesar 0,296 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi yang sangat rendah, sehingga model regresi ini memiliki akurasi yang tinggi dalam memprediksi keputusan memilih rumah sakit berdasarkan variabel-variabel prediktor yang diteliti.

Tabel 5. Uji *F* Variabel Independent dan Keputusan Memilih Rumah Sakit di Kecamatan Jepara

Model	Komponen	SSR	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	398,624	8	49,828	568,445	< 0,001 ^b
	Residual	34,274	391	0,088		
	Total	432,897	399			

Variabel Dependen: Keputusan Memilih Rumah Sakit
Variabel Prediktor: Constant, Total Keseluruhan Skor Kondisi Kesehatan Pasien, Total Keseluruhan Skor Pelayanan Pasien, Total Keseluruhan Skor Faktor Lokasi, Total Keseluruhan Skor WOM, Total Keseluruhan Skor Fasilitas, Total Keseluruhan Skor Biaya dan Asuransi, Total Keseluruhan Skor Pelayanan dan Kepercayaan Pasien, Total Keseluruhan Skor Kualitas Pelayanan

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai *F* hitung sebesar 568,445 dengan tingkat signifikansi $p < 0,001$ ($< \alpha = 0,05$), yang berarti model regresi berganda ini signifikan secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel lokasi rumah sakit, kualitas pelayanan, fasilitas, biaya dan asuransi, pelayanan pasien, *word of mouth*, keamanan dan kepercayaan, serta kondisi kesehatan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih rumah sakit. Nilai *Sum of Squares regression* (SSR = 398,624) yang jauh lebih besar dibandingkan residual (SSE = 34,274) menunjukkan bahwa model regresi mampu menjelaskan sebagian besar variasi data dengan sangat baik. Dengan demikian, model regresi berganda ini layak dan fit untuk digunakan memprediksi keputusan memilih rumah sakit berdasarkan kedelapan variabel prediktor yang diteliti.

Tabel 6. Uji *t* Parsial Variabel Independent dan Keputusan Memilih Rumah Sakit di Kecamatan Jepara

Variabel	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
Konstanta	-0,089	0,220	—	-0,404	0,686	—	—
Lokasi	0,126	0,005	0,367	25,447	< 0,001	0,972	1,029
Kualitas Pelayanan	0,124	0,006	0,310	21,470	< 0,001	0,971	1,029
Fasilitas	0,125	0,005	0,381	26,375	< 0,001	0,971	1,030
Biaya pengobatan dan Ketersediaan Asuransi	0,137	0,006	0,342	23,834	< 0,001	0,985	1,015
Pelayanan Pasien	0,125	0,005	0,338	23,581	< 0,001	0,986	1,014
WOM	0,128	0,005	0,332	25,976	< 0,001	0,986	1,014
Keamanan dan Kepercayaan Pasien	0,126	0,005	0,342	23,822	< 0,001	0,980	1,021
Kondisi Kesehatan Pasien	0,115	0,010	0,167	11,582	< 0,001	0,975	1,026

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel 6, seluruh variabel bebas (total skor faktor lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas, biaya pengobatan dan ketersediaan asuransi, pelayanan pasien, *word of mouth*, keamanan dan kepercayaan, serta kondisi kesehatan pasien) memiliki koefisien regresi positif dan nilai signifikansi $p < 0,001$, sehingga masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih rumah sakit; artinya, semakin baik persepsi responden terhadap setiap faktor, semakin tinggi pula skor keputusan memilih rumah sakit. Nilai Beta terbesar dimiliki oleh fasilitas ($\beta = 0,381$), diikuti faktor lokasi ($\beta = 0,367$), biaya dan asuransi ($\beta = 0,342$), keamanan & kepercayaan ($\beta = 0,342$), pelayanan pasien ($\beta = 0,338$), *word of mouth* ($\beta = 0,332$), kualitas pelayanan ($\beta = 0,310$), dan yang paling kecil kesesuaian kondisi kesehatan ($\beta = 0,167$), sehingga dalam model ini faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan pemilihan rumah sakit adalah fasilitas, kemudian lokasi, disusul faktor biaya & asuransi serta keamanan dan kepercayaan, sementara faktor lain tetap berpengaruh namun relatif kurang kuat; nilai Tolerance (0,971–0,986) dan VIF (1,015–1,030) menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas yang berarti antarvariabel bebas.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menguatkan bahwa keputusan pasien dalam memilih rumah sakit di Kecamatan Jepara merupakan hasil interaksi beberapa faktor layanan yang saling melengkapi, bukan ditentukan oleh satu aspek saja. Temuan korelasi dan regresi menunjukkan bahwa persepsi yang positif terhadap lokasi, kualitas dan proses pelayanan, fasilitas, biaya serta asuransi, pelayanan pasien, rekomendasi dari orang lain, keamanan dan kepercayaan, serta kesesuaian layanan dengan kondisi kesehatan, secara bersama-sama mendorong meningkatnya kecenderungan pasien memilih rumah sakit sebagai tempat berobat. Dalam konteks teori perilaku konsumen jasa kesehatan, pola ini konsisten dengan pandangan bahwa keputusan pemilihan rumah sakit adalah bentuk evaluasi menyeluruh terhadap paket layanan yang mencakup utilitas fungsional (akses, biaya, fasilitas) dan utilitas psikologis (rasa aman, kepercayaan, pengalaman orang lain).

Faktor Lokasi Rumah Sakit

Sebagian besar responden menilai lokasi rumah sakit yang mereka pilih sebagai lokasi yang strategis (85,3%), dan faktor lokasi memiliki korelasi positif signifikan dengan keputusan memilih rumah sakit ($r_s = 0,296$; $p < 0,001$) serta koefisien regresi positif dalam model multivariat ($\beta = 0,367$). Berbeda dengan penelitian di RSUD Pasar Minggu yang menemukan bahwa faktor lokasi tidak menjadi salah satu variabel penentu yang signifikan dalam keputusan memilih rumah sakit (Lydia & Endang, 2020). Namun, dalam kajian *systematic review* yang membahas strategi *place* atau lokasi dalam pemasaran rumah sakit di Indonesia

Faktor Determinasi dalam Pemilihan Rumah Sakit

menunjukkan bahwa lokasi rumah sakit memiliki pengaruh dalam pemasaran rumah sakit (Bandaso *et al.*, 2020). Temuan ini sejalan dengan studi kualitatif di Malang Raya yang menemukan bahwa jarak atau kedekatan lokasi adalah tema utama dan faktor pertama yang dipertimbangkan masyarakat ketika memilih rumah sakit (Mayasari *et al.*, 2020). *Scoping review* pada perilaku konsumen dalam pembelian jasa trauma centre mengungkapkan bahwa lokasi yang strategis juga merupakan faktor yang dipertimbangkan oleh pasien (Nurrachma *et al.*, 2024). Berbagai penelitian internasional juga menempatkan lokasi/aksesibilitas sebagai determinan penting, meskipun kekuatan pengaruhnya dapat berbeda antar segmen populasi. Studi di Wolaita Zone dan Mumbai melaporkan bahwa akses transportasi dan kedekatan dengan tempat tinggal menjadi salah satu alasan utama pemilihan fasilitas, khususnya pada kelompok berpendapatan rendah dan pengguna asuransi publik (Lendado *et al.*, 2022, Singh *et al.*, 2022). Dalam perspektif administrasi rumah sakit, temuan ini menegaskan pentingnya perencanaan lokasi (*site planning*) dan penguatan jejaring rujukan serta sistem transportasi medis untuk mempertahankan dan meningkatkan volume kunjungan pasien.

Kualitas Pelayanan

Mayoritas responden menilai kualitas pelayanan rumah sakit berada pada kategori tinggi (94,3%), dan kualitas pelayanan menunjukkan korelasi positif sedang dengan keputusan pemilihan ($r_s = 0,375$; $p < 0,001$), meski nilai beta dalam model regresi ($\beta = 0,310$) sedikit lebih rendah dibanding fasilitas dan lokasi. Hal ini menarik, karena literatur mutakhir justru menempatkan kualitas pelayanan sebagai faktor kunci yang memediasi kepuasan dan loyalitas pasien. Berbagai kajian literatur menemukan bahwa kualitas pelayanan (melalui dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di berbagai konteks rumah sakit di Indonesia. Kualitas pelayanan juga dilaporkan berpengaruh terhadap citra rumah sakit dan kecenderungan pasien untuk kembali berobat atau merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Perbedaan posisi kekuatan kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa di Kecamatan Jepara telah memiliki empat rumah sakit dengan standar pelayanan relatif serupa sehingga persepsi kualitas antar rumah sakit cenderung homogen, membuat pasien kemudian lebih membedakan pilihan berdasarkan faktor lain yang dapat dilihat dan terukur seperti fasilitas dan lokasi.

Fasilitas Rumah Sakit

Fasilitas rumah sakit muncul sebagai faktor paling dominan dalam memengaruhi keputusan pemilihan rumah sakit dengan nilai beta tertinggi ($\beta = 0,381$), dan sebagian besar responden menilai fasilitas rumah sakit yang dipilih memiliki fasilitas yang lengkap (79,3%). Temuan ini konsisten dengan berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas baik fasilitas medis (ICU, ruang operasi, peralatan penunjang) maupun non-medis (kenyamanan ruang perawatan, kebersihan, parkir), merupakan pertimbangan penting dalam pemilihan rumah sakit terutama untuk kasus penyakit yang membutuhkan tata laksana kompleks (Wulandari *et al.*, 2024; Prasety *et al.*, 2024). Studi di Malang menemukan bahwa fasilitas menjadi salah satu tema utama setelah jarak, di mana responden menekankan pentingnya fasilitas lengkap dan modern dalam proses pemilihan (Mayasari *et al.*, 2020). Kajian literatur tentang kualitas pelayanan juga menyebutkan bahwa dimensi *tangible* (penampilan fisik, sarana prasarana) berkontribusi pada persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Sriatmi & Pramana, 2022), meskipun pada beberapa penelitian pasien menyatakan bahwa peningkatan kenyamanan fisik tidak selalu menjadi prioritas di atas aspek klinis dan sikap tenaga kesehatan (A. R. C. Wulandari *et al.*, 2021). Dominannya faktor fasilitas menandakan bahwa strategi pengembangan investasi sarana-prasarana yang tepat sasaran menjadi salah satu kunci daya saing rumah sakit di Kecamatan Jepara.

Biaya dan Ketersediaan Asuransi

Sebagian besar responden menilai biaya pengobatan dan ketersediaan asuransi dengan kategori terjangkau (91,3%), dan variabel ini memiliki korelasi positif rendah-sedang dengan keputusan memilih rumah sakit ($r_s = 0,327$; $p < 0,001$) serta kontribusi penting dalam model regresi ($\beta = 0,342$). Hasil ini sejalan dengan studi kualitatif di Malang Raya yang menemukan bahwa kelas BPJS dan tarif menjadi pertimbangan utama setelah jarak (Mayasari *et al.*, 2020). Responden cenderung memilih rumah sakit yang dapat menerima BPJS dan memiliki tarif yang dirasakan wajar. Literatur lain menunjukkan bahwa meskipun biaya tinggi dapat menjadi hambatan, pasien tetap bersedia memilih rumah sakit dengan tarif lebih tinggi bila diimbangi dengan kualitas layanan yang baik, sehingga persepsi *value for money* menjadi krusial. Penelitian di berbagai rumah sakit daerah juga memperlihatkan bahwa hubungan antara biaya dan loyalitas tidak selalu langsung. Kualitas pelayanan sering menjadi mediator penting dalam membentuk loyalitas meski biaya relatif tinggi. Responden dalam penelitian ini didominasi dengan karakteristik pendapatan menengah ke bawah, keberadaan jaminan kesehatan (BPJS/asuransi lain) dan kebijakan tarif yang transparan dan terjangkau menjadi instrumen strategis untuk menjaga akses sekaligus menarik pasien baru (Lintresa *et al.*, 2021; Sonyamol & Shankar, 2022; Laksono *et al.*, 2024).

Pelayanan Pasien

Kepuasan pelayanan pasien dinilai memuaskan oleh 92,5% responden, dan variabel ini berhubungan positif signifikan dengan keputusan pemilihan rumah sakit ($r_s = 0,324$; $p < 0,001$) serta berpengaruh positif dalam model regresi. Walaupun nilai korelasi dalam penelitian ini berada pada kategori rendah–sedang, literatur luas menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator utama kualitas pelayanan dan prediktor kuat bagi loyalitas dan frekuensi kunjungan ulang (Goodrich & Lazenby, 2023; Sofia, 2023). Berbagai kajian literatur menyimpulkan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan keinginan untuk kembali menggunakan layanan, merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, dan membentuk citra positif rumah sakit (Prakoeswa *et al.*, 2022). Dalam beberapa studi, kepuasan bahkan berperan sebagai variabel mediator antara kualitas pelayanan dan loyalitas, sehingga peningkatan kualitas layanan yang tidak diikuti peningkatan kepuasan tidak akan sepenuhnya berkontribusi pada loyalitas (Rosilawati *et al.*, 2025). Temuan penelitian ini menegaskan bahwa meski secara statistik kontribusinya tidak sebesar fasilitas dan lokasi, pengelolaan pengalaman pasien (*patient experience*) secara holistik tetap perlu menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit.

Word of Mouth

Sebagian besar responden memiliki kepedulian tinggi terhadap *word of mouth* (84,0%) dan variabel ini berkorelasi positif sedang dengan keputusan memilih rumah sakit ($r_s = 0,333$; $p < 0,001$), serta menunjukkan pengaruh positif signifikan dalam model regresi. Peran WOM juga tercermin kuat dalam literatur pemasaran rumah sakit, di mana kepuasan dan loyalitas pasien seringkali diekspresikan melalui rekomendasi kepada keluarga dan teman, yang pada gilirannya meningkatkan jumlah kunjungan dan memperkuat posisi rumah sakit di pasar layanan kesehatan. Studi loyalitas pasien menunjukkan bahwa *word of mouth* merupakan salah satu indikator utama loyalitas, di samping pembelian ulang dan resistensi terhadap tawaran pesaing (Aryani *et al.*, 2024). Pada penelitian ini, tingginya pengaruh WOM berarti bahwa keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pengalaman positif tidak hanya berdampak pada pasien yang sedang dirawat, tetapi juga pada persepsi masyarakat yang lebih luas melalui cerita dan testimoni, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Bagi manajemen rumah sakit, penguatan WOM positif dapat dilakukan melalui program pelayanan yang konsisten, sistem penanganan keluhan yang responsif, dan pemanfaatan testimoni pasien secara etis dalam komunikasi pemasaran.

Keamanan dan kepercayaan pasien

Sebagian besar responden menilai keamanan dan kepercayaan terhadap rumah sakit dalam kategori tinggi (90,5%), dan variabel ini berkorelasi positif sedang dengan keputusan pemilihan ($r_s = 0,376$; $p < 0,001$) serta memiliki beta yang sama besar dengan biaya–asuransi dalam model regresi ($\beta = 0,342$). Literatur loyalitas pasien menegaskan bahwa *trust* merupakan faktor kunci yang menghubungkan kepuasan dan loyalitas (Chen *et al.*, 2025). Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pasien tidak selalu langsung berujung pada loyalitas jika tidak disertai kepercayaan yang kuat terhadap kompetensi klinis dan integritas rumah sakit. Kepercayaan dibangun melalui kombinasi kompetensi tenaga medis, transparansi informasi, keamanan klinis, dan konsistensi pelayanan, dan menjadi dasar bagi pasien untuk kembali menggunakan layanan dan menerima rekomendasi klinis (Sofia, 2023). Tingginya persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap rumah sakit dapat menjelaskan dominasi RSUD sebagai pilihan utama, mengingat peran RSUD sebagai fasilitas rujukan dengan dukungan tenaga spesialis dan fasilitas yang relatif lebih lengkap. Bagi administrasi rumah sakit, penguatan sistem keselamatan pasien, manajemen risiko klinis, dan transparansi komunikasi merupakan strategi penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Kesesuaian dengan kondisi kesehatan

Kesesuaian antara jenis layanan rumah sakit dengan kondisi kesehatan pasien dinilai sesuai oleh 90,5% responden, namun korelasinya dengan keputusan memilih rumah sakit lebih rendah dibanding faktor lain ($r_s = 0,218$; $p < 0,001$) dan beta dalam model regresi juga yang paling kecil ($\beta = 0,167$). Meskipun demikian, literatur menunjukkan bahwa jenis penyakit dan kebutuhan klinis tetap menjadi determinan penting, terutama untuk kasus-kasus tertentu yang memerlukan kompetensi dan fasilitas khusus; penelitian kualitatif di Malang misalnya menemukan bahwa responden mempertimbangkan jenis penyakit dan kemampuan rumah sakit menangani kasus tersebut sebelum memutuskan lokasi perawatan (Mayasari *et al.*, 2020). Meta-analisis di China dan studi di negara lain juga menunjukkan bahwa untuk penyakit kronis atau kompleks, pasien lebih mempertimbangkan reputasi klinis, kompetensi dokter, dan spesialisasi rumah sakit (Gil & Choi, 2019; Che *et al.*, 2023; Lendado *et al.*, 2022). Relatif rendahnya koefisien dalam penelitian ini dapat disebabkan oleh karakteristik kasus responden (lebih banyak kasus akut sehari-hari yang dapat ditangani di berbagai rumah sakit) serta persepsi masyarakat bahwa empat rumah sakit di Jepara memiliki kemampuan yang kurang lebih serupa untuk keluhan-keluhan umum. Dari perspektif perencanaan layanan, penegasan posisi klinis (*clinical positioning*) dan penguatan layanan unggulan tetap penting agar rumah sakit dapat menjadi pilihan utama untuk kelompok penyakit tertentu.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi dan generalisasi temuan. Pertama, desain penelitian yang bersifat *cross-sectional* hanya menangkap kondisi pada satu titik waktu sehingga tidak mampu menggambarkan dinamika perubahan preferensi pasien dan tidak dapat memastikan hubungan kausal secara kuat, hanya asosiasi. Kedua, penggunaan instrumen berbasis skala Likert dan teknik pengambilan sampel di satu wilayah berpotensi menimbulkan bias respon dan membatasi generalisasi temuan ke konteks rumah sakit lain dengan karakteristik berbeda. Ketiga, walaupun model menjelaskan 92,1% variasi keputusan pemilihan rumah sakit, masih terdapat 7,9% faktor lain yang tidak diteliti, seperti citra merek rumah sakit, pengalaman buruk masa lalu, pengaruh tenaga kesehatan tertentu (dokter favorit), maupun faktor budaya dan nilai religius yang lebih spesifik. Keempat, data dikumpulkan dengan kuesioner *self-report* sehingga sangat bergantung pada persepsi dan ingatan responden, yang mungkin tidak selalu mencerminkan kualitas layanan objektif atau *outcome* klinis sebenarnya. Limitasi-limitasi ini membuka peluang bagi penelitian lanjutan dapat mengembangkan model dengan memasukkan variabel citra rumah sakit, loyalitas, atau kepuasan pasien secara komprehensif, serta menggunakan pendekatan campuran (kuantitatif-kualitatif) untuk menggali lebih dalam alasan subjektif di balik keputusan masyarakat dalam memilih rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang berkontribusi dan membantu dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang diteliti (lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas, biaya pengobatan dan ketersediaan asuransi, pelayanan pasien, word of mouth, keamanan dan kepercayaan, serta kesesuaian dengan kondisi kesehatan) berada pada kategori baik. Seluruh variabel tersebut terbukti memiliki hubungan positif dan signifikan dengan keputusan pemilihan rumah sakit, sehingga semakin baik persepsi responden terhadap setiap faktor, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk memilih rumah sakit yang bersangkutan sebagai tempat berobat, dan secara simultan semua faktor berkontribusi secara bermakna dalam menjelaskan variasi keputusan pemilihan. Di antara seluruh faktor, kelengkapan fasilitas muncul sebagai determinan paling dominan yang memengaruhi keputusan, diikuti oleh lokasi, kemudian biaya-asuransi dan keamanan-kepercayaan yang juga memberikan pengaruh kuat, sementara kualitas pelayanan, pelayanan pasien, *word of mouth*, dan kesesuaian kondisi kesehatan tetap berperan namun dengan kekuatan yang relatif lebih rendah. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa keputusan masyarakat dalam memilih rumah sakit di Kecamatan Jepara dibentuk oleh kombinasi atribut fisik, aksesibilitas, perlindungan finansial, rasa aman dan percaya, serta pengalaman pelayanan yang mereka rasakan. Disarankan untuk Tim Manajemen Rumah Sakit dapat memperhatikan factor-faktor yang dipertimbangkan masyarakat dalam memilih rumah sakit. Dengan memahami preferensi masyarakat, prioritas perbaikan pelayanan dapat dipetakan dengan jelas. Peneliti selanjutnya disarankan dapat menggunakan metode penelitian cross-sectional untuk mengetahui hubungan setiap variabel terhadap preferensi masyarakat dalam memilih rumah sakit. Pengembangan analisis multivariat juga disarankan untuk menilai factor mana yang paling berpengaruh dalam memilih rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, M., Septika, B. H., Wulandari, Y. E., & Supratman, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Kembali Pasien Ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 3(4), 230–238. <https://doi.org/10.51878/healthy.v3i4.4261>
- Bandaso, A., Kusumowardhan, D., Tanjung, H. P., Marliani, L., & Mokoginta, M. (2020). Strategi Place Dalam Pemasaran Rumah Sakit Di Indonesia; Systematic Review. *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(3), 1.
- Che, X., Chen, W., Wu, X., & Lin, P. (2023). Factors associated with hospital choice of Chinese patients: A meta-analysis. *Medicine (United States)*, 102(4), E32699. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000032699>
- Chen, L., Chu, H., Wang, H., Du, L., Gao, Y., & Shen, J. (2025). Effects of communication, trust, and respect on shared decision-making: insights from healthcare providers in Chinese public hospitals. *Frontiers in Medicine*, 12(June), 1–10. <https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1577276>
- Chundamalai, P. J., Jain, C., Thomas, S., & Arya, K. J. (2024). Original Article A Study To Assess The Service Quality of A Tertiary Hospital on The Basis of Patient Satisfaction Using Service Quality (SERVQUAL) Technique. 10(November), 2009–2020. <https://doi.org/10.36678/IJMAES.2024.V10I04.008>
- Du, F., Wang, J., & Jin, H. (2021). Whether Public Hospital Reform Affects the Hospital Choices of Patients in Urban Areas: New Evidence from Smart Card Data. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15), 8037. <https://doi.org/10.3390/ijerph18158037>

- Gil, M. R., & Choi, C. G. (2019). Factors Affecting the Choice of National and Public Hospitals Among Outpatient Service Users in South Korea. *Inquiry (United States)*, 56, 1–11. <https://doi.org/10.1177/0046958019833256>
- Goodrich, G. W., & Lazenby, J. M. (2023). Elements of patient satisfaction: An integrative review. In *Nursing Open* (Vol. 10, Number 3, pp. 1258–1269). John Wiley and Sons Inc. <https://doi.org/10.1002/nop2.1437>
- Gunawan, A., Janu Amarrohman, F., & Wahyuddin, Y. (2023). Rumah Sakit di Kabupaten Jepara Ditinjau Dari Aspek Fisik dan Kebutuhan Demografis. *Jurnal Geodesi Undip Oktober*.
- Kismanto, J., & Suryo Murtopo, A. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KARANGANYAR. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 106–116. <https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>
- Laksono, A. D., Wulandari, R. D., Zuardin, Z., Ashar, H., Ipa, M., & Kesuma, A. P. (2024). Factors Related to Hospital Inpatients among the Poor in Indonesia. *Iranian Journal of Public Health*. <https://doi.org/10.18502/ijph.v53i6.15911>
- Lendado, T. A., Bitew, S., Elias, F., Samuel, S., Assele, D. D., & Asefa, M. (2022). Effect of hospital attributes on patient preference among outpatient attendants in Wolaita Zone, Southern Ethiopia: discrete choice experiment study. *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07874-x>
- Lintresa, L., Silalahi, E., & Purba, S. (2021). FAKTOR-FAKTOR YANG DOMINAN MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM BINA KASIH MEDAN. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 113–127. <https://doi.org/10.54367/jmb.v21i1.1190>
- Lydia, L. P., & Endang, E. M. S. (2020). Pengaruh lokasi, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih RSUD pasar minggu. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 3(2), 64–73.
- M. Idham Masuku, Lutfan Lazuardi, & Mubasysyir Hasanbasri. (2021). FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN KESEHATAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. H. CHASAN BOESOIRIE TERNATE. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 19(1). <https://doi.org/10.22146/jmpk.v19i1.1839>
- Mayasari, E., Munna, N., Kodriyah, L., Herawati, I., & Aditya, R. S. (2020). Keputusan Masyarakat Dalam Pemilihan Rumah Sakit Untuk Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Malang Raya. *Jkep*, 5(2), 114–121. <https://doi.org/10.32668/jkep.v5i2.317>
- Mentari, G. B., & Susilawati, S. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Health Sains*, 3(6), 767–773. <https://doi.org/10.46799/jhs.v4i06.512>
- Nurrachma, A. Y., Shaluhiah, Z., & Sriatmi, A. (2024). Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pembelian jasa trauma centre sebagai pertimbangan dalam manajemen pemasaran rumah sakit: Scoping review. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 10(4), 620–630.
- Prakoeswa, C. R. S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). A Systematic Review on Hospital's Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(F), 655–664. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100>
- Prasety, I., Rusdiyanto, R., Asyik, N. F., Aliyyah, N., Haidar, R. L., & Burhan, U. (2024). The Role of Health Facility in Mediating Service Quality and Patient Perceptions of Hospital Patient Satisfaction. *Journal of Management World*, 2024(4), 662–682. <https://doi.org/10.53935/jomw.v2024i4.489>
- Pujiastuti, A., Rahajeng, Y., & Arifin, S. N. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 10(1), 35–40. <https://doi.org/10.51747/ecobuss.v10i1.954>
- Purba, E., Putriana, A., & Pasaribu, A. R. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 8(1), 77–86. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v8i1.1137>
- Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., & Ahmad, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *Health SA Gesondheid*, 30. <https://doi.org/10.4102/hsag.v30i0.3055>
- Rosilawati, R., Ariawaty, R. R. N., & Syahidin, R. (2025). The Influence of Service Quality and Patient Experience on Inpatient Satisfaction. *Journal La Medihealtico*, 6(5), 1322–1336. <https://doi.org/10.37899/journallamedihealtico.v6i5.2638>
- Safi'i, A. and S. W. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien yang diperoleh dari Tingkat Kunjungan Pasien ke Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal ARSI : Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(1). <https://doi.org/10.7454/arsi.v7i1.3675>
- Salampessy, B. H., Ikkersheim, D., Portrait, F. R. M., & Koolman, X. (2022). Do patients' preferences prevail in hospital selection?: a comparison between discrete choice experiments and revealed hospital choice. *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08403-6>
- Santosa, I., & Purnama, E. D. (2025). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(4), 236–251. <https://doi.org/10.38035/jimt.v6i4>

- Singh, S., Lakshmi, V., Somu, G., & Kamath, R. (2022). Determinants of Hospital Choice among Patients and Perceptions of the Same among Hospital Employees in a Tertiary Care Corporate Hospital in Mumbai, India. *The Open Public Health Journal*, 15(1). <https://doi.org/10.2174/18749445-v15-e221205-2022-126>
- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058. <https://doi.org/10.54082/jupin.834>
- Sofia, T. A. (2023). The Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty Mediated by Patient Trust and Hospital Brand Image at the Jakarta Education Dental and Oral Hospital. *Journal of Social Research*, 2(3), 765–780. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i3.727>
- Sonymol, K., & Shankar, R. (2022). Healthcare Cost Reduction and Health Insurance Policy Improvement. *Value in Health Regional Issues*, 29, 93–99. <https://doi.org/10.1016/j.vhri.2021.10.001>
- Sophiana Enjellin Anathasia, & Dety Mulyanti. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145–151. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1289>
- Sriatmi, A., & Pramana, L. D. Y. (2022). Faktor lingkungan fisik dan dimensi tangibles pelayanan terhadap niat kunjungan ulang ke Puskesmas di Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 21(2), 235–244.
- Vidiansyah, A., & Hutabarat, Z. (2025). Analisis Pengaruh Waktu Pelayanan, Lokasi, Operational Benevolence, Fasilitas, Price Affordability terhadap Kepuasan Pasien Poli Penyakit dalam RS Reksodiwiryo. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 5(11), 4978–4993. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i11.19692>
- Wibowo Suwandi, Edi, Setiyani Widaristuti, & Yulisetyaningrum. (2023). Hubungan Faktor-Faktor dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi. In | *Indonesia Jurnal Perawat* (Vol. 8, Number 1).
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermería Clínica*, 31, S745–S750. <https://doi.org/10.1016/j.enfeli.2021.09.006>
- Wulandari, R., Taufik, A., & Syamsun, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kelengkapan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Keputusan Berkunjung Pasien Rawat Jalan. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 5(1), 39–44. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v5i1.518>