



ARTIKEL RISETURL Artikel : <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jkg>

PENGARUH FAKTOR SOSIAL DAN FAKTOR PSIKOLOGIS TERHADAP PEMANFAATAN JASA PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA

The Effect Of Social And Psychological Factors On The Utilization Of Health Services In Outstanding Installations Hajj General Hospital Surabaya

Aliya Zahro Fuadah^K, Satriya Wijaya, Abdul Hakim Zakkiy Fasya

Departemen Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

¹Email Penulis Korespondensi (^K): aliyazahro06@gmail.com

Abstrak

Jumlah rumah sakit yang meningkat menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan saat memutuskan rumah sakit mana yang akan dipilihnya. Sehingga rumah sakit perlu mewujudkan suatu manajemen yang efektif. Desain penelitian ini yaitu kuantitatif *observasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagai pasien di Instalasi Rawat Jalan pada bulan Agustus 2021 dengan sampel sebesar 97 responden dan pengambilan sampel dengan menggunakan *simple random sampling*. Analisis yang digunakan yaitu Uji Regresi Logistik Biner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian responden terhadap faktor sosial dari 3 kategori menunjukkan sangat baik (42,3%) sedangkan sebagian besar penilaian responden terhadap faktor psikologis dari 3 kategori menunjukkan sangat baik (46,4%). Hasil analisis data menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara faktor sosial terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang dinyatakan dalam nilai signifikansi 0,016 dan ada pengaruh yang signifikan antara faktor psikologis terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang dinyatakan dalam nilai signifikansi 0,037. Simpulan penelitian ini ada pengaruh yang signifikan antara faktor sosial dan faktor psikologis terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan strategi pemasaran dengan memahami faktor sosial dan faktor psikologis untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Faktor Sosial, Faktor Psikologis, Jasa Pelayanan Kesehatan

Abstract

The increasing number of hospitals makes people have many choices when deciding which hospital to choose. So the hospital needs to realize an effective management. The design of this research is quantitative observational with a cross sectional approach. The population in this study were patients in the Outpatient Installation in August 2021 with a sample of 97 respondents and sampling using simple random sampling. The analysis used is the Binary Logistics Regression Test. The results of this study indicate that most of the respondents' assessments of social factors from 3 categories showed very good (42.3%) while most of respondents' assessments of psychological factors from 3 categories showed very good (46.4%). The results of data analysis showed that there was a significant influence between social factors on the utilization of health services which was expressed in a significance value of 0.016 and there was a significant influence between psychological factors on the utilization of health services expressed in a significance value of 0.037. To conclude there were a significant effect social factored and psychological factored for the used of health serviced in this studied. Hospitals are expected to improve

marketing strategies by understanding social and psychological factors to improve service quality.

Keywords : Social Factors, Psychological Factors, Health Service

PENDAHULUAN

Perkembangan rumah sakit di Indonesia terus meningkat dari sisi pertumbuhan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2015 hingga tahun 2019, rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 13,52%. Di tahun 2015 terdapat 1.951 rumah sakit umum dan mengalami peningkatan menjadi 2.344 rumah sakit umum tahun 2019 (1). Jumlah rumah sakit yang meningkat menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan saat memutuskan rumah sakit mana yang akan dipilihnya. Sehingga rumah sakit perlu mewujudkan suatu manajemen yang efektif agar rumah sakit dapat mempertahankan eksistensi, bertahan di tengah persaingan serta berkembang dengan baik (2).

Pelayanan rumah sakit yang sangat penting adalah Unit Instalasi Rawat Jalan. Hal ini disebabkan adanya kecenderungan masyarakat dalam mencari upaya pengobatan yang praktis. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan yang wajib diselenggarakan oleh setiap rumah sakit (3). Berdasarkan data yang didapatkan dari Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, diketahui adanya penurunan jumlah pasien di Instalasi Rawat Jalan. Berikut ini adalah data pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya dari tahun 2018 sampai tahun 2020.



Gambar 1. Jumlah Kunjungan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2018-2020 (Rekam Medik Rumah Sakit Umum Haji Surabaya)

Adanya penurunan kunjungan dari tahun 2018 hingga tahun 2020 diketahui bahwa pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya juga menurun. Oleh sebab itu pihak rumah sakit perlu waspada bila mendapatkan jumlah kunjungan yang cenderung menurun pada tiap tahunnya (3). Menurut penelitian Aisyiah, *et al.* menyatakan bahwa keputusan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor sosial. Faktor sosial seseorang dapat ditinjau dari interaksi dengan keluarga, teman, maupun orang tua dalam mengambil keputusan pembelian. Semakin tinggi interaksi seseorang dengan keluarga, teman maupun orang tua dalam mengambil keputusan pembelian maka semakin tinggi juga keputusan seseorang untuk mengambil keputusan pembelian (4). Menurut Wahyuni & Zuhriyah, keputusan pembelian seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor psikologis (5). Pemahaman tentang faktor psikologis sangat penting bagi setiap perusahaan dalam menciptakan strategi pemasaran yang tepat dan sesuai dalam menarik minat konsumen (6). Berdasarkan latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor sosial dan faktor psikologis terhadap pemanfaatan jasa pelayanan di

Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif *observasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada bulan Agustus 2021 dengan 97 sampel. Teknik sampling yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder diperoleh dari data rekapitulasi kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya 2018-2020. Analisis data yang digunakan yaitu uji regresi logistik biner.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. didapatkan informasi bahwa dari 97 responden terdapat jenis kelamin laki-laki sebanyak 44 orang (45,4%) dan perempuan sebanyak 53 orang (54,6%), terdapat tertinggi kelompok umur 26-45 tahun sebanyak 73 orang (75,3%), terdapat kategori pendidikan tertinggi yaitu perguruan tinggi sebanyak 45 orang (46,4%), terdapat kategori pekerjaan tertinggi yaitu pegawai swasta sebanyak 29 orang (29,9%). Faktor sosial dari 3 kategori terbanyak termasuk sangat baik sebanyak 41 orang (42,3%). Faktor psikologis dari 3 kategori terbanyak termasuk sangat baik sebanyak 45 orang (46,4%). Pemanfaatan jasa pelayanan terbanyak termasuk puas sebanyak 72 orang (74,2%).

Tabel 1.

Distribusi Karakteristik Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Variabel	n	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	44	45,4
Perempuan	53	54,6
Kelompok Umur		
17-25	12	12,4
26-45	73	75,3
46-65	12	12,4
Pendidikan		
Dasar	8	8,2
Menengah	44	45,4
Perguruan Tinggi	45	46,4
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	21	21,6
Pegawai Swasta	29	29,9
Wiraswasta	20	20,6
Buruh tani/nelayan	3	3,1
Ibu Rumah Tangga	18	18,6
Mahasiswa/Pelajar	6	6,2
Faktor Sosial		
Cukup	17	17,5
Baik	39	40,2
Sangat Baik	41	42,3

Variabel	n	Persentase
Faktor Psikologis		
Cukup	20	20,6
Baik	32	33,0
Sangat Baik	45	46,4
Pemanfaatan Jasa Pelayanan		
Tidak Puas	25	25,8
Puas	72	74,2

Analisis Bivariat

Tabel 2. menunjukkan bahwa faktor sosial nilai p ($0,034 < (0,05)$), faktor psikologis nilai p ($0,037 < (0,05)$). Ini artinya terdapat pengaruh faktor sosial dan faktor psikologis terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan.

Tabel 2.
Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Psikologis Terhadap Pemanfaatan Jasa Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Variabel	df	Sig.	Exp(B)
Faktor Sosial	1	0,016	0,197
Constant	1	0,000	8,603
Faktor Psikologis	1	0,037	0,270
Constant	1	0,000	8,603

Tabel 3. menunjukkan bahwa penilaian responden tentang faktor sosial terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan, yang mengatakan faktor sosial sangat baik terhadap pemanfaatan jasa pelayanan puas sebanyak 34 responden (35,1%). Penilaian responden tentang faktor psikologis terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan, yang mengatakan faktor psikologis sangat baik terhadap pemanfaatan jasa pelayanan puas sebanyak 37 responden (38,1%).

Tabel 3.
Tabulasi Silang Faktor Sosial dan Faktor Psikologis Terhadap Pemanfaatan Jasa Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Variabel	Pemanfaatan Jasa Pelayanan				Total	
	Tidak Puas		Puas		n	%
	n	%	n	%		
Faktor Sosial						
Cukup	8	8,2	9	9,3	17	17,5
Baik	10	10,3	29	29,9	39	40,2
Sangat Baik	7	7,2	34	35,1	41	42,3
Faktor Psikologis						
Cukup	8	8,2	12	12,4	20	20,6
Baik	9	9,3	23	23,7	32	33,0
Sangat Baik	8	8,2	37	38,1	45	46,4

PEMBAHASAN

Faktor Sosial terhadap Pemanfaatan Jasa Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap faktor sosial dalam kategori sangat baik sebesar 45 responden (46,4%), responden yang memberikan penilaian terhadap faktor sosial dalam kategori baik sebesar 39 responden (40,2%) dan responden yang memberikan penilaian terhadap faktor sosial dalam kategori cukup sebesar 17 responden (17,5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap faktor sosial dalam kategori sangat baik (46,4%). Hasil analisis data penelitian diperoleh nilai sig. $0,016 < 0,05$ maka H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan.

Kehidupan seseorang tidak lepas dari adanya bersosialisasi. Hubungan antar manusia menciptakan interaksi secara terus-menerus yang dapat memengaruhi perilaku konsumen (7). Sejalan dengan teori perilaku konsumen oleh Kotler & Keller yang mendefinisikan bahwa faktor sosial merupakan suatu interaksi dalam masyarakat dengan minat serta perilaku yang sama untuk mencapai tujuan bersama (8). Sehingga dapat di informasikan bahwa responden terpengaruh oleh faktor sosial.

Indikator yang menunjukkan faktor sosial yaitu kelompok referensi, keluarga, serta peran dan status (8). Kelompok referensi adalah individu atau sekumpulan orang yang dijadikan acuan seseorang untuk memberikan pandangan mengenai sikap atau perilaku serta nilai khusus. Setiap harinya seseorang berkomunikasi dengan saling bertukar pikiran dan saling tukar informasi. Pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dengan berbagai pilihan produk baik barang atau jasa dapat disebabkan dari adanya sebuah komunikasi, dikarenakan informasi yang diperoleh dari teman lebih dapat dipercayai daripada informasi yang didapatkan dari iklan (9).

Berdasarkan tanggapan responden terhadap faktor sosial menunjukkan bahwa indikator yang paling penting dalam membuat keputusan adalah keluarga. Keluarga merupakan faktor penting dalam pengambilan keputusan seseorang. Sebelum seseorang mengambil keputusan pembelian terhadap produk baik barang atau jasa yang akan digunakan pertama seseorang biasanya melihat keluarga terlebih dahulu yang telah memakai produk tersebut (10). Secara umum semua masyarakat memiliki strata sosial (11). Jika peran dan status sosial meningkat, responden lebih banyak bergaul dan berteman dengan masyarakat dengan peran dan status sosial yang lebih tinggi, maka keputusan untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan akan berkurang karena responden akan memilih rumah sakit yang lebih baik. Menurut peneliti, rumah sakit perlu menyediakan kebutuhan pasien dengan berorientasi pada status sosial atau peranan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aisyiah, *et al.* yang menyatakan bahwa keputusan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor sosial (4). Faktor sosial dapat dilihat dari hubungan dengan teman, keluarga serta orang tua. Selain itu, hasil penelitian Aminudin & Susanto menyatakan dalam penelitiannya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor sosial terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan (12). Selain itu, hasil penelitian Nurlinda & Supriyanto mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor sosial terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan (13). Selain itu, hasil penelitian Pangestu & Supriono mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor sosial terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan (7).

Menurut peneliti, Rumah Sakit Umum Haji Surabaya perlu memperhatikan peluang yang akan muncul dari hubungan sosial konsumen agar pasien melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan ke orang-orang terdekat. Peluang ini bisa menambah konsumen agar tertarik untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan kembali. Upaya pemenuhan dan harapan konsumen dapat meningkatkan jumlah pemanfaatan jasa pelayanan bahkan konsumen akan menjadi loyal, sehingga pihak rumah sakit perlu

melakukan pemasaran.

Faktor Psikologis terhadap Pemanfaatan Jasa Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap faktor psikologis dalam kategori sangat baik sebesar 41 orang (42,3%), responden yang memberikan penilaian terhadap faktor sosial dalam kategori baik sebesar 32 orang (33,0%) dan responden yang memberikan penilaian terhadap faktor sosial dalam kategori cukup sebesar 20 orang (20,6%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap faktor psikologis dalam kategori sangat baik (42,3%). Adapun nilai sig. 0,037 < 0,05 yang artinya terdapat pengaruh terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan.

Menurut Kotler & Keller menyatakan bahwa faktor psikologis sebagai bagian dari pengaruh lingkungan seseorang. Faktor psikologis meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, kepercayaan dan sikap (8). Hal ini menunjukkan bahwa responden terpengaruh oleh faktor psikologis. Faktor psikologis konsumen akan banyak memberikan pengetahuan penting mengenai perilaku konsumen (14).

Indikator yang menunjukkan faktor psikologis yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, kepercayaan dan sikap. Motivasi didefinisikan dorongan yang timbul baik dari dalam maupun dari luar individu. Semakin besar dorongan yang diberikan kepada seseorang maka akan semakin termotivasi seseorang dalam melakukan keputusan pembelian. Kurangnya motivasi akan membuat seseorang kurang tertarik dalam melakukan keputusan pembelian (15). Persepsi merupakan anggapan yang dimiliki oleh individu terhadap sesuatu. Penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap suatu produk dapat berpengaruh dari persepsi seseorang. Persepsi yang baik mengenai suatu produk akan memberikan nilai yang baik. Sehingga persepsi dapat memengaruhi keputusan pembelian baik barang atau jasa.

Pembelajaran adalah proses individu dalam memperoleh pengetahuan serta pengalaman yang diterapkan pada perilaku di masa yang akan datang. Layanan kesehatan yang akan dikunjungi oleh seseorang akan bergantung pada faktor pengalaman seseorang. Jasa yang diberikan oleh pelayanan kesehatan dan diterima oleh masyarakat, jika sesuai dengan harapan maka akan dipergunakan kembali terus-menerus (16). Kepercayaan adalah komponen kognitif dari faktor sosio psikologi, kepercayaan dapat terbentuk dari pengetahuan, kebutuhan dan kepentingan (17). Sikap didefinisikan kecenderungan dalam memberikan suatu tanggapan terhadap objek berdasarkan pandangannya yang bisa merupakan sikap positif atau negatif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Sandra, *et al.* bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara faktor psikologis terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan (18). Sejalan dengan penelitian Wahyuni & Zuhriyah yang menyatakan bahwa keputusan seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor psikologis (5). Selain itu, hasil penelitian Aisyiah, *et al.* mengemukakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor psikologis terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan (4).

Menurut peneliti, Rumah Sakit Umum Haji Surabaya harus mempertahankan apa yang telah tertanam baik tentang pelayanan kesehatan yang telah diberikan. Selain itu, juga harus menjaga kepercayaan konsumen (pasien) dengan terus memberikan pelayanan yang terbaik agar konsumen selalu merasa puas. Pihak manajemen juga harus mendalami tentang motivasi, persepsi, keyakinan, pembelajaran dan sikap dari konsumen. Sehingga rumah sakit dapat menanamkan *positioning* yang baik agar terwujudnya persepsi yang baik dari konsumen.

Pemanfaatan Jasa Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan menjadi faktor penting dalam penentu kesehatan (19). Hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat salah satunya dengan menyelenggarakan kesehatan secara individu maupun bersama-sama guna memelihara serta meningkatkan kesehatan perorangan, kelompok atau masyarakat (20).

Pasien merasa tidak puas jika pelayanan yang diberikan kurang baik, sehingga pasien akan mencari rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Rumah sakit dapat bertahan di tengah persaingan jika rumah sakit memiliki pasien yang loyal (8). Pasien yang puas dapat memberikan peluang hubungan yang baik antara konsumen dan pemberi jasa, loyalitas pasien serta memberikan rekomendasi yang menguntungkan bagi pemberi jasa (21).

Hasil ini menunjukkan bahwa rumah sakit sebagai penyedia pelayanan jasa kesehatan perlu memerhatikan faktor sosial dan faktor psikologis masyarakat sebagai sasaran pengguna jasa pelayanan kesehatan. Akibat beragamnya kebutuhan masyarakat akan jasa kesehatan maka pihak rumah sakit berlomba-lomba semaksimal mungkin untuk melayani pasien atau konsumen. Oleh sebab itu persaingan antara para penyedia layanan kesehatan dalam hal ini pihak rumah sakit mengalami persaingan yang cukup ketat (22).

Banyak faktor yang dapat memengaruhi perilaku pasien dalam memanfaatkan pelayanan. Perilaku konsumen dapat digambarkan dalam mendapatkan produk. Memahami terkait perilaku konsumen sangat penting dilakukan oleh pemasar guna merancang strategi (23). Faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis (8).

Menurut peneliti, Rumah Sakit Umum Haji Surabaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menjadi lebih baik bagi pasien. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan pasien, maka persepsi terkait kualitas pelayanannya baik dan memuaskan. Sehingga nilai dari kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pasien.

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor sosial dan faktor psikologis terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang telah memberikan izin sebagai tempat pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia 2018. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2019.
2. Nisa I, Mudayana A. Hubungan Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pasien Memilih Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. [Skripsi]. Universitas Ahmad Dahlan; 2019.
3. Utami LW, Purwaningsih, Ni'mah L. Faktor yang Mempengaruhi Penilaian terhadap Penurunan Tingkat Kunjungan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Fundam Manag Nurs.* 2019;II(II):69–74.
4. Aisyiah IK, Lita RP, Burhan IR. Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis terhadap Proses Keputusan Pasien Naik Kelas Rawat Inap di RSUD BUNDA BMC Padang. *Ilm Manaj.* 2019;VII(4):407–19.
5. Wahyuni T, Zuhritah A. Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Produk.

- AGRISCIENCE. 2020;I(I):232–43.
6. Manurung HP, Sahla H. Pengaruh Faktor Budaya dan Psikologi terhadap Keputusan Pembelian Sabun Cream Merek Ekonomi di Kabupaten Asahan. *Ekon Manaj.* 2020;VI(2):102–7.
 7. Pangestu RH, Supriono. Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Pribasi Pasien terhadap Keputusan Pembelian. *Adm Bisnis.* 2017;XLIX(2):112–9.
 8. Kotler P, Keller KL. *Manajemen Pemasaran.* 13th ed. Jakarta: Erlangga; 2007.
 9. Kana T. Pengaruh Kelompok Referensi, Keluarga dan Komunikasi Pemasaran terhadap Keputusan Memilih Perguruan Tinggi. *Ilmu Ekon Sos.* 2014;534–543(V):2.
 10. Gunawan F. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.* [Skripsi]. Indonesia Banking School; 2017.
 11. Salim M, Praningrum. Pengaruh Faktor Budaya, Sosial dan Psikologis terhadap Keputusan Penggunaan Rumah Sakit Rafflesia di Kota Bengkulu. [Tesis]. Universitas Bengkulu; 2016.
 12. Aminudin M, Susanto. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pasien Memanfaatkan Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan. *Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*. 2013;II(2):1–15.
 13. Nurlinda F, Supriyanto S. Faktor Karakteristik Individu, Psikologi dan Sosial terhadap Pemilihan Tempat Persalinan di Fasilitas Kesehatan. *Adm Kesehat Indones.* 2014;II(4):255–62.
 14. Fauzie D, Yulianto E. Pengaruh Faktor Psikologis Konsumen terhadap Keputusan Pembelian. *Adm Bisnis.* 2016;XL(1):1–7.
 15. Kaunang M, Sepang J, Rotinsulu J. Analisis Pengaruh Motivasi Konsumen, Persepsi, Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Produk. *Ilm Efisiensi.* 2015;XV(5):585–97.
 16. Ikram B, Kadir AR, Saleh A. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene. [Makassar]: [Skripsi]. Universitas Hasanuddin; 2013.
 17. Notoatmodjo. *Ilmu Perilaku Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta; 2014.
 18. Hakim FR, Nuryadi, Sandra C. Hubungan Bauran Pemasaran dan Faktor Psikologis dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien dalam Pemanfaatan Rawat Jalan. *Pustaka Kesehat.* 2015;III(3):484–91.
 19. Karman, Sakka A, Saputra. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Pesisir di Desa Bungin Permai Kecamatan Tinanggea Kabupaten Konawe Selatan. *Ilm Mhs Kesehat Masy.* 2016;I(3):1–11.
 20. Azwar. *Pengantar Administrasi Kesehatan.* 2nd ed. Jakarta: Bina Rupa Aksara; 2006.
 21. Trimurthy. Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. [Semarang]: [Tesis]. Universitas Diponegoro; 2008.
 22. Budiati, Arisandi, Wiranti. Hubungan Bauran Pemasaran dengan Minat Pemanfaatan Pelayanan Persalinan oleh Ibu Antenatal Care di Rumah Sakit Bersalin Asih. *MANUJU.* 2020;II(2):417–26.
 23. Setiadi N. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen.* Jakarta: Kencana Prenada Media; 2015.