

## Analisis atribut yang mempengaruhi konsumen dalam pemilihan rumah sakit sebagai tempat melahirkan

Endang Nurul H, Author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20461810&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

**ABSTRAK**

Industri kesehatan, salah satunya rumah sakit telah mengalami peningkatan, hal ini dibuktikan dengan bertambahnya jumlah dan jenis rumah sakit khususnya di kota Jakarta.

Kondisi demikian menimbulkan persaingan diantara pengelola rumah sakit untuk mendapatkan pangsa pasar konsumen yang lebih besar. Salah satu bidang jasa layanan rumah sakit yang sangat memiliki prospek yang bagus adalah jasa penanganan kelahiran. Angka kelahiran di Indonesia sendiri masih tergolong tinggi, sehingga kebutuhan akan tempat melahirkan merupakan hal yang memiliki peluang profit yang besar.

Orientasi rumah sakit tidak lagi hanya sebatas fungsi sosial, tetapi bahkan beberapa rumah sakit cenderung ke arah pencapaian profit. Pada umumnya kalangan konsumen yang mereka bidik adalah konsumen dengan kelas sosial ekonomi menengah keatas karena aliran keuntungan yang didapatkan bisa lebih cepat. Hal ini membuat masing-masing pihak manajemen mulai membenahi sistem pelayanannya menjadi yang terbaik sesuai dengan keinginan konsumen. Salah satunya dengan mengetahui karakteristik konsumen yang menjadi pasiennya dan juga konsumen yang menjadi pasien rumah sakit pesaingnya, sehingga dengan demikian pihak manajemen dapat lebih tepat menyusun strategi manajemennya terhadap para pesaingnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses pengambilan keputusan, mengidentifikasi perilaku konsumen dalam memilih rumah sakit untuk melahirkan, mengidentifikasi alasan konsumen memilih rumah sakit untuk melahirkan, mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi konsumen memilih rumah sakit untuk melahirkan, dan mengetahui segmentasi konsumen rumah sakit berdasarkan tingkat kepentingannya terhadap atribut yang perlu dimiliki oleh rumah sakit untuk melahirkan.

Data untuk penelitian ini diperoleh melalui kuesioner terstruktur terhadap 100 orang responden yang berstatus masih menjadi pasien rawat inap pasca melahirkan yang diambil secara acak dari dua jenis rumah sakit yang ada di daerah Jakarta Selatan. Analisis statistik yang dipakai dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, analisis diskriminan, analisis faktor, analisis cluster, dan uji korelasi.

<br />

Hasil analisis berkaitan dengan proses pengambilan keputusan pemilihan jenis rumah sakit untuk melahirkan menunjukkan bahwa kesadaran perlunya rumah sakit untuk melahirkan telah timbul pada usia kehamilan trimester pertama sebesar 81%. Yang menjadi TOM RS Umum urutan 3 teratas adalah RS Pusat Pertamina, RS Pondok Indah, dan MMC. Sedangkan untuk TOM RS Bersalin urutan 3 teratas adalah RSB Asih, RSB Hermina, dan RSB Bunda. Sumber informasi utama didapatkan melalui keluarga (36%), ternan (33%), dokter kandungan (17%), suami (10%), dan brosur (4%). Orang yang paling mempengaruhi responden dalam pemilihan rumah sakit adalah ternan (38%), dokter kandungan (30%), diri sendiri (20%), orangtua (7%), dan suami (5%). Sedangkan orang yang mengambil keputusan dalam pemilihan rumah sakit adalah diri sendiri (48%), suami (45%), dan dokter kandungan (7%).

<br />

<br />

Tempat periksa kehamilan yang dipilih oleh responden adalah RSB (59%), RSU (34%), Klinik Bersalin (4%), Rumah Bersalin (2%), dan Bidan Anak (1 %). Alasan pemilihan tempat periksa kehamilan ada lima dengan 3 alasan terbanyak yang menempati urutan pertama adalah "Dokter sebelumnya" (35%), "Dokter rekomendasi" (32%), dan "Dekat rumah" (31 %). Sedangkan alasan pemilihan rumah sakit untuk melahirkan ada sepuluh alasan dengan 3 alasan terbanyak yang menempati urutan pertama adalah "Cocok dengan dokter" (56%), "Dekat rumah" (22%), "Peralatan medis lengkap" (13%). Tipe rumah sakit yang disukai oleh responden adalah dengan: bentuk bangunan rumah sakit "Rumah" (54%), status rumah sakit "Swasta" (94%), jenis rumah sakit "Khusus" (64%), dan kelas kamar "I-III/non VIP" (66%).

<br />

<br />

Berdasarkan analisis diskriminan, ada 3 atribut yang paling membedakan antara konsumen rumah sakit umum dengan rumah sakit bersalin dengan urutan dari yang paling membedakan sampai yang kurang membedakan adalah "Kecanggihan peralatan medis", "Penampilan perawat", dan "Kemegahan rumah sakit".

<br />

<br />

Berdasarkan analisis faktor, telah terbentuk enam faktor baru dimana pada faktor pertama atribut yang paling berpengaruh adalah "Kesejukan kamar", pada faktor kedua adalah atribut "Keramahan dokter", pada faktor ketiga adalah atribut "Keahlian dokter", pada faktor keempat adalah atribut "Kelengkapan perabot", pada faktor kelima adalah atribut "Kemegahan rumah sakit", dan pada faktor keenam adalah atribut "Kecanggihan peralatan medis".

<br />

<br />

Berdasarkan analisis cluster, responden yang menjadi pasien RSB Asih dan RSU Pertamina dapat dikelompokkan menjadi dua cluster, cluster pertama ada 42% responden dan cluster kedua ada 58% responden. Pada RSB Asih, cluster 1 adalah kelompok yang lebih menganggap penting kemegahan gedung RS dan ImageRS, sedangkan cluster 2 yang menganggap penting pada dokter yang komunikatif, dokter

senior, perawat yang cekatan bertindak, kesejukan kamar, ketenangan kamar, menu makanan enak bergizi, dan area parkir luas. Pada RSUD Pertamina Cluster 1 adalah kelompok yang lebih menganggap penting kecanggihan peralatan medis, sedangkan Cluster 2 kelompok yang lebih menganggap penting terhadap kebersihan kamar, ketenangan kamar, kelengkapan perabot kamar, privacy kamar, menu makanan enak bergizi, dan area parkir yang luas.