

ABSTRAK

Jeji Syalom Usmana:

Skripsi

Faktor – Faktor Yang Dipertimbangkan Pasien Dalam Memilih berobat Di Poliklinik Waluyo Jati Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan pasien dalam memilih berobat di Poliklinik Waluyo Jati Surabaya. Yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini adalah naik turunnya jumlah pasien yang datang berobat di Poliklinik Waluyo Jati Surabaya. Poliklinik menjadi tempat berobat yang banyak disukai masyarakat karena dapat memberikan akses berobat yang mudah. Tetapi masih banyak juga dari masyarakat yang menganggap bahwa Poliklinik seperti Puskesmas. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 70 responden yang telah berobat di Poliklinik Waluyo Jati Surabaya. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan teknik *simple random sampling* dengan teknik acak sampling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis faktor dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah ditemukan adanya tujuh faktor yang dipertimbangkan pasien dalam memilih berobat di Poliklinik Waluyo Jati Surabaya yaitu: (a) Faktor persepsi, (b) Faktor jasa, (c) Faktor kualitas jasa, (d) Faktor kenyamanan, (e) Faktor keputusan pembelian, (f) Faktor kepercayaan, dan (g) Faktor harga. Faktor persepsi merupakan faktor yang paling besar yang menjadi bahan pertimbangan pasien dalam memilih berobat di Poliklinik Waluyo Jati Surabaya.

Kata Kunci: Faktor persepsi, Faktor jasa, Faktor kualitas jasa, Faktor kenyamanan, Faktor keputusan pembelian, Faktor kepercayaan, dan Faktor harga.

ABSTRACT

Jeji Syalom Usmana:

Essay

Factors That Patients Consider When Choosing Treatment at the Waluyo Jati Polyclinic, Surabaya

This study aims to determine what factors are considered by patients in choosing treatment at the Waluyo Jati Polyclinic Surabaya. The background in this study is the rise in the number of patients who come for treatment at the Waluyo Jati Polyclinic Surabaya. Polyclinic is a place for treatment that is preferred by many people because it can provide easy access to treatment. But there are still many people who think that Polyclinics are like Puskesmas. Data collection method used in this study is to use a questionnaire. The number of respondents used in this study were 70 respondents who had gone to the Waluyo Jati Polyclinic in Surabaya. The technique used in sampling is to use simple random sampling techniques with random sampling techniques. Data analysis method used in this research is to use factor analysis using SPSS software. The results obtained from this study were found to be seven factors that were considered by patients in choosing treatment at the Waluyo Jati Surabaya Polyclinic, namely: (a) Perceptual factors, (b) Service factors, (c) Service quality factors, (d) Comfort factors, (e) Purchase decision factors, (f) Trust factors, and (g) Price factors. Perception factor is the biggest factor that is considered by patients in choosing treatment at Waluyo Jati Polyclinic Surabaya.

Keywords : Perception factor, Service factor, Service quality factor, Comfort factor, Purchase decision factor, Trust factor, and price factor.