

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

TESIS

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN DALAM
PEMILIHAN RUMAH SAKIT: *SYSTEMATIC REVIEW***



WILDA APRIYANI

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2022**

TESIS

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN DALAM
PEMILIHAN RUMAH SAKIT: *SYSTEMATIC REVIEW***



OLEH:

**WILDA APRIYANI
101814453059**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2022**

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN DALAM
PEMILIHAN RUMAH SAKIT: *SYSTEMATIC REVIEW***

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**WILDA APRIYANI
NIM 101814453059**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2022**

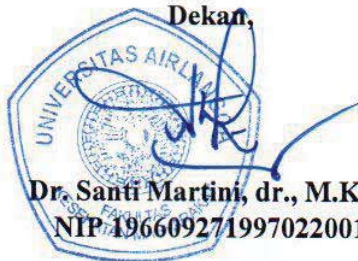
PENGESAHAN

**Dipetahankan di depan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
Dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Pada tanggal 28 September 2022**

Mengesahkan

**Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Dekan,


**Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.
NIP 196609271997022001** u

Tim Penguji:

**Ketua : Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S.
Anggota : 1. Prof. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
2. Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes., M.PH., Ph.D.
3. Dr. Taufan Bramantoro, drg., M.Kes.
4. Dr. Rachmat Hargono, dr., M.S., M.PH.
5. Hargo Wahyuono, S.E., M.Si. Ak., C.A.**

PERSETUJUAN

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**WILDA APRIYANI
101814453059**

Menyetujui,

Surabaya, 19 Oktober 2022

Pembimbing Ketua



**Prof. Dr. Nyoman Anila Damayanti, drg., M.S.
NIP 196202281989112001**

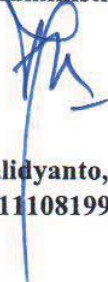
Pembimbing



**Inge Dhamanti, S.K.M., M.Kes., M.PH., Ph.D.
NIP 198012242005012002**

Mengetahui,

Korrdinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan



**Dr. Djazuli CHalidyanto, S.K.M., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Wilda Apriyani
NIM : 101814453059
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat : Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Angkatan : 2018
Jenjang : Magister

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN DALAM PEMILIHAN RUMAH SAKIT: *SYSTEMATIC REVIEW*

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan Tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Deminikan surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 28 September 2022



(Wilda Apriyani)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, rizki, karunia dan ilmu yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis dengan judul **“Analisis Faktor yang Mempengaruhi dalam Pemilihan Rumah Sakit: *Systematic Review*”** di waktu yang tepat.

Tesis ini berisikan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu melihat faktor yang mempengaruhi pasien dalam memilih rumah sakit melalui kaidah *systematic review*. Metode *systematic review* merupakan suatu metode penelitian untuk melakukan identifikasi, evaluasi dan interpretasi terhadap semua penelitian yang relevan terkait pertanyaan penelitian, topik atau fenomena yang menjadi perhatian. Penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan mengikuti tahapan dan protocol yang memungkinkan proses *systematic review* terhindar dari bias dan pemahaman yang bersifat subjektif dari peneliti.

Dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat Prof. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S., selaku pembimbing utama yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan dorongan dan semangat, bimbingan, arahan, kritik dan saran dalam penyusunan tesis ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes., M.Ph., Ph.D., selaku pembimbing yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan dorongan dan semangat, bimbingan, arahan, kritik dan saran dalam penyusunan tesis ini.

Dengan terselesaikannya tesis ini, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T., Ak., selaku Rektor Universitas Airlangga
2. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S., selaku Dekan Fakultas Universitas Airlangga Periode 2015-2020 dan Dr. Santri Martini, dr., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Universitas Airlangga Periode 2020-2025.
3. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS., selaku Koordinator Program Studi S2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.
4. Dr. Ernawaty, drg., M.Kes., selaku Ketua Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan.
5. Prof. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S., selaku pembimbing utama dan Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes., M.Ph., Ph.D., selaku pembimbing. Terimakasih telah membimbing dalam penyusunan tesis ini.
6. Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S., Dr. Taufan Bramantoro, drg., M.Kes., Dr. Rachmad Hargono, dr., M.Kes., dan Hargo Wahyuono, S.E., M.Si., Ak., C.A. selaku penguji. Terimakasih atas kesediaan dalam menguji tesis ini.
7. Seluruh staf pengajar dan keluarga besar Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
8. Seluruh staf administrasi program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat, Kukuh Yanuaristanto, S.E., Ade

Mira Sari, S.KM., dan Husni Kurnia Nurhasim, S.Si. yang dengan kesabaran dan tetelatenannya telah membantu selama proses awal pendidikan hingga saya menyelesaikan tesis ini.

9. Bapak H. Isman dan Ibu Hj. Sukini yang tercinta yang tak pernah putus doa dan selalu memberi dukungan semangat dan materi yang tiada henti sehingga terwujudnya tesis ini, serta kaka dan adik tersayang Giar Agus Setiawan dan Deni Oktavian.
10. Seluruh teman-teman Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan Angkatan 2018 yang telah menjadi keluarga, teman dan sahabat selama kuliah, terimakasih atas dukungan, bantuan, candaan, persaudaraan dan pengalaman yang begitu berharga kepada saya selama berkuliah di Surabaya hingga terselesaikannya tesis ini.

Demikian, semoga tesis ini bisa memberi manfaat bagi diri sendiri dan semua pihak yang menggunakan.

Surabaya, 28 September 2022

Penulis

SUMMARY

Analysis of Factors Influencing Patients in Selecting Hospital: *Systematic Review*

In the era of globalization, excellent service is the main element in hospitals and health units. Hospitals are required to provide health services that meet optimal service standards. Patients view the hospital as an effort to heal and recover from the pain they suffer. Before patients buy services at a hospital, patients have expectations of service quality based on individual needs, previous experience, recommendations from others, and hospital marketing. These are some of the factors that will affect patients in choosing a hospital. The increasingly competitive health care marketing, especially on the inpatient side, it is important for hospital managers to analyze consumer buying behavior.

This study is a *systematic review* conducted in accordance with the protocol guidelines of *The Center for Review and Dissemination* and *the Joanna Briggs Institute Guideline and the PRISMA checklist*. The strategy for finding articles using the PECOS framework was carried out in November-December 2021. The data used were 8 international journal articles that were included which were obtained through the database. They are Ebscohost, Pubmed, Proquest, Scopus and Google Scholar. Search articles using keywords and Boolean operators (AND, OR, NOT, or AND NOT). The analytical method used in this systematic review is descriptive method. This study collects and synthesizes information about general study characteristics, types of test methods used; methodological characteristics (research design, population characteristics)

The results showed that 3 out of 8 articles did not include the characteristics of the research object and directly presented the research results. From 5 articles, it is known that the age categories of respondents are adults to seniors, the gender of the majority of women and their marital status is married with varying income and is dominated by retirees.

The results showed that the factors that influence consumers in choosing a hospital are service quality, recommendations, location and access, hospital facilities, hospital reputation, personal experience and service costs. As well as other factors that influence the selection of hospitals, namely the behavior of medical staff, cleanliness, privacy, doctor's reputation and there is no choice of hospital. The factors that most influence the selection of hospitals according to table 5.9 are service quality, recommendations, location and accessibility, and hospital facilities.

Suggestions for the hospital as a health service provider to improve the quality of services provided to the patient that will increase their interest to get good health services at the hospital again and recommend to others. Complete hospital facilities and have sophisticated technology, supported by good building infrastructure will increase interest of the patient to come to the hospital. Location and accessibility of the hospitals can also improve access to financing, which is meant by more

developed payment systems for hospital treatment and more payment methods to make it easier for patients to make the payments. Recommendations are influenced by the patient's word of mouth so that the hospital prioritizes activities that make patients satisfied and loyal to the hospital. Complete hospital facilities and have sophisticated technology, supported by good building infrastructure will increase interest of the patient to come to the hospital.

RINGKASAN

**Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pasien dalam Pemilihan Rumah Sakit:
*Systematic Review***

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Pasien memandang bahwa rumah sakit sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Sebelum pasien membeli jasa di suatu rumah sakit, pasien memiliki harapan terhadap kualitas jasa pelayanan yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan individu, pengalaman sebelumnya, rekomendasi orang lain, dan pemasaran rumah sakit. Hal ini diantaranya yang akan mempengaruhi pasien dalam memilih rumah sakit. Semakin kompetitifnya pemasaran perawatan kesehatan, terutama di sisi rawat inap, penting bagi manajer rumah sakit untuk menganalisis perilaku pembelian konsumen. Proses konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu faktor individu, faktor sosial dan juga faktor rumah sakit.

Penelitian ini adalah *systematic review* yang dilakukan sesuai dengan protokol panduan dari *The Centre for Review and Dissemination and the Joanna Briggs Institute Guideline* dan *PRISMA checklist*. Strategi untuk mencari artikel menggunakan *PECOS framework* yang dilakukan pada bulan November-Desember 2021. Data yang digunakan berupa 8 artikel jurnal internasional yang disertakan yang didapat melalui database yaitu Ebscohost, Pubmed, Proquest, Scopus dan Google Scholar. Pencarian artikel menggunakan *keyword* dan boolean operator (AND, OR, NOT, atau AND NOT). Metode analisis yang digunakan dalam *systematic review* ini adalah metode deskriptif. Penelitian ini mengumpulkan dan mensintesis informasi tentang karakteristik studi umum, jenis metode tes yang digunakan, karakteristik metodologi (desain penelitian, karakteristik populasi, subyek penelitian dan ukuran sampel).

Hasil Penelitian menunjukkan 3 dari 8 artikel tidak mencantumkan karakteristik objek penelitian dan langsung menyajikan hasil penelitian. Dari 5 artikel diketahui bahwa kategori umur responden dewasa sampai dengan manula, jenis kelamin sebagian besar perempuan serta status perkawinan sudah menikah dengan pendapatan yang bervariasi dan didominasi oleh pensiunan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi konsumen dalam pemilihan rumah sakit adalah kualitas pelayanan, rekomendasi, lokasi dan akses, fasilitas rumah sakit, reputasi rumah sakit, pengalaman pribadi dan biaya pelayanan. Serta faktor lain yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit yaitu perilaku staf medis, kebersihan, privasi, reputasi dokter dan tidak ada pilihan rumah sakit. Faktor yang paling banyak mempengaruhi pemilihan rumah sakit sesuai dengan tabel 5.9 adalah kualitas pelayanan, rekomendasi, lokasi dan aksesibilitas, dan fasilitas rumah sakit.

Saran untuk pihak rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan meningkatkan

minat pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut kembali dan merekomendasikan kepada yang lain. Fasilitas rumah sakit yang lengkap serta mempunyai teknologi yang canggih, didukung dengan infrastruktur bangunan yang bagus akan meningkatkan minat pasien datang ke rumah sakit tersebut. Lokasi dan aksesibiliti, rumah sakit bisa memperbaiki akses pembiayaan yang dimaksudkan dengan lebih dikembangkannya sistem pembayaran pengobatan di rumah sakit dan lebih banyak metode pembayaran untuk mempermudah pasien dalam melakukan pembayaran. Rekomendasi dipengaruhi oleh *word of mouth* pasien sehingga rumah sakit lebih mengutamakan kegiatan yang membuat pasien puas dan loyal terhadap rumah sakit. Fasilitas rumah sakit yang lengkap serta mempunyai teknologi yang canggih, didukung dengan infrastruktur bangunan yang bagus akan meningkatkan minat pasien datang ke rumah sakit tersebut.

ABSTRACT

Analysis of Factors Influencing Patients in Selecting Hospital: *Systematic Review*

Excellent service is the main element in hospitals and health units. Hospitals are required to provide health services that meet optimal service standards. Before patients buy services at a hospital, patients have expectations of service quality based on individual needs, previous experience, recommendations from others, and hospital marketing, some of which will influence customers in choosing a hospital. The purpose of this study was to analyze the factors that influence in choosing hospital.

This study is a systematic review conducted in accordance with the protocol guidelines of The Center for Review and Dissemination and the Joanna Briggs Institute Guideline and the PRISMA checklist. The strategy for finding articles using the PECOS framework was carried out in November-December 2021. The data used were 8 international journal articles that were included which were obtained through the database. They are Ebscohost, Pubmed, Proquest, Scopus and Google Scholar. Search articles using keywords and boolean operators (AND, OR, NOT, or AND NOT).

The results showed that the factors that influence consumers are hospital facilities, personal experience, service costs, service quality, hospital reputation, recommendations. As well as other factors that influence the choice of hospital, such as location and accessibility, cleanliness, behavior of medical staff, privacy, doctor's reputation and no other options of hospital.

Conclusion: By several factors that influence the selection of hospitals, the factors that most influence the selection of hospitals are hospital facilities, service quality, recommendations as well as location and accessibility.

Keywords: *Inpatients, hospital facilities, service costs, service quality, hospital reputation, recommendations, personal experience, location and accessibility, hospital*

ABSTRAK

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pasien dalam Pemilihan Rumah Sakit: *Systematic Review*

Pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Sebelum pasien membeli jasa di suatu rumah sakit, pasien memiliki harapan terhadap kualitas jasa pelayanan yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan individu, pengalaman sebelumnya, rekomendasi orang lain, dan pemasaran rumah sakit hal ini diantaranya yang akan mempengaruhi pelanggan dalam memilih rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit.

Penelitian ini adalah *systematic review* yang dilakukan sesuai dengan protokol panduan dari *The Centre for Review and Dissemination and the Joanna Briggs Institute Guideline* dan *PRISMA checklist*. Strategi untuk mencari artikel menggunakan *PECOS framework* yang dilakukan pada bulan November-Desember 2021. Data yang digunakan berupa 8 artikel jurnal internasional yang disertakan yang didapat melalui database yaitu Ebscohost, Pubmed, Proquest, Scopus dan Google Scholar. Pencarian artikel menggunakan *keyword* dan boolean operator (AND, OR, NOT, atau AND NOT).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi konsumen adalah fasilitas rumah sakit, pengalaman pribadi, biaya pelayanan, kualitas pelayanan, reputasi rumah sakit, rekomendasi. Serta faktor lain yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit yaitu lokasi dan aksesibiliti, kebersihan, perilaku staf medis, privasi, reputasi dokter dan tidak ada pilihan rumah sakit.

Kesimpulan : Dari beberapa faktor yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit, faktor yang paling banyak mempengaruhi pemilihan rumah sakit adalah fasilitas rumah sakit, kualitas pelayanan, rekomendasi serta lokasi dan aksesibiliti.

Kata kunci: pasien rawat inap, fasilitas rumah sakit, biaya pelayanan, kualitas pelayanan, reputasi rumah sakit, rekomendasi, pengalaman pribadi, lokasi dan akses, rumah sakit

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN.....	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN ORSINILITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
RINGKASAN.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xx
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kajian Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.4.1 Tujuan Penelitian Umum	12
1.4.2 Tujuan Penelitian Khusus	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 14
2.1 <i>Literature Riview</i>	14
2.1.1 Definisi <i>Literature Riview</i>	14
2.1.2 Jenis <i>Literature Riview</i>	14
2.2 <i>Systematic Literature Riview</i>	16
2.2.1 Definisi <i>Systematic Literature Riview</i>	16
2.2.2 Tujuan <i>Systematic Literature Riview</i>	17
2.2.3 Langkah dalam <i>Systematic Literature Riview</i>	17
2.3 Perilaku Pembelian Konsumen.....	24
2.3.1 Definisi Perilaku Konsumen	24
2.3.2 Model Perilaku Konsumen.....	24
2.3.3 Definisi Keputusan Pembelian.....	26
2.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian Konsumen	27
2.3.5 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	29
2.3.6 Jenis-Jenis Perilaku Keputusan Pembelian	32
2.4 Pemilihan Rumah Sakit	34
2.5 Kebutuhan Pelayanan Kesehatan.....	35
2.6 Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan	37

BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	41
BAB 4 METODE PENELITIAN	46
4.1 Rancang Bangun Penelitian	46
4.2 Protokol.....	46
4.3 Kriteria Kelayakan.....	47
4.4 Sumber Informasi	49
4.5 Seleksi Studi	50
4.6 Kerangka Operasional	52
4.7 Proses Pengumpulan Data	54
4.8 Definisi Operasional	55
4.9 Item Data	57
4.10 Risiko Bias dalam Studi.....	57
4.11 Ringkasan Tindakan	58
4.12 Metode Analis.....	59
4.13 Manajemen Data.....	60
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA	61
5.1 Hasil Pencarian Literatur	63
5.2 Karakteristik Studi	63
5.3 Hasil Analisis Studi	67
5.3.1 Identifikasi Karakteristik Objek Penelitian	76
5.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Pasien dalam Pemilihan Rumah Sakit	77
5.3.3 Sintesis Data yang Mempengaruhi Pasien dalam Pemilihan Rumah Sakit	78
BAB 6 PEMBAHASAN	87
6.1 Faktor yang Mempengaruhi Pasien dalam Pemilihan Rumah Sakit	87
6.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Rumah Sakit	87
6.1.2 Faktor Lain yang Mempengaruhi Pemilihan Rumah Sakit	96
6.1.3 Faktor yang Paling Mempengaruhi Pemilihan Rumah Sakit	99
6.2 Faktor yang Tidak Mempengaruhi Pemilihan Rumah Sakit	106
6.3 Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Rumah Sakit Berdasarkan Negara	107
6.4 Kekuatan dan Keterbatasan Studi (<i>Study Strengths and Limitations</i>).....	120
BAB 7 PENUTUP	122
7.1 Kesimpulan	122
7.2 Saran	124
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN	138

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Data BOR beberapa rumah sakit di Indonesia tahun 2020	4
Tabel 4.1	Format PECOS <i>Systematic Review</i> Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Rumah Sakit	47
Tabel 4.2	Kata Kunci <i>systematic review</i>	49
Tabel 4.3	Definisi Operasional	55
Tabel 5.1	Sumber Data untuk <i>Literature Review</i>	63
Tabel 5.2	Rangkuman Karakteristik Studi yang Terpilih	63
Tabel 5.3	Hasil Penilaian Studi menggunakan The JBI <i>Critical Appraisal Tools for Cross Sectional Studies</i>	65
Tabel 5.4	Hasil Penelitian Studi menggunakan The JBI <i>Critical Appraisal Tools for Qualitative Studies</i>	65
Tabel 5.5	Hasil Penilaian Studi menggunakan CEBMa <i>Critical Appraisal for Survey</i>	66
Tabel 5.6	Hasil Penelitian Studi menggunakan <i>Mix Methode Appraisal Tools (MMAT)</i>	67
Tabel 5.7	Rangkuman Hasil Pencarian Literatur untuk <i>Systematic Review</i>	68
Tabel 5.8	Karakteristik Objek Penelitian pada Studi Terpilih	74
Tabel 5.9	Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Pemilihan rumah Sakit	77

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Identifikasi masalah penyebab variasi BOR di beberapa rumah rumah sakit	8
Gambar 2.1	Proses Keputusan Pembelian (<i>Kotler dan Amstrong, 2008</i>)	29
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.1	PRISMA <i>Flowchart</i>	52
Gambar 4.2	Kerangka Operasional Penelitian	53
Gambar 5.1	Diagram PRISMA	61

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Protokol <i>Prospero The Centre for Review and Dissemination</i> <i>Centre for Reviews and Dissemination University of York</i>	138
Lampiran 2	<i>Search Strategies fot The Included Databases</i>	142
Lampiran 3,	<i>Quality Assesment Tools</i>	147
Lampiran 4	Rekapitulasi <i>Critical Appraisal</i>	151
Lampiran 5	PRISMA <i>Checklist</i>	153

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	= dan
/	= per
%	= persen

Daftar Singkatan

DNI	= Daftar Negatif Investasi
No	= Nomor
BOR	= <i>Bed Occupancy Rate</i>
ALOS	= <i>Average Length of Stay</i>
BTO	= <i>Bed Turn Over</i>
TOI	= <i>Turn Over Interval</i>
NDR	= <i>Net Death Rate</i>
GDR	= <i>Gross Death Rate</i>
TT	= Tempat Tidur
RS	= Rumah Sakit
RSUP	= Rumah Sakit Umum Pusat
SLR	= <i>Systematic Literature Riview</i>
WHO	= <i>World Health Organization</i>
ODPHP	= <i>US Department of Health and Human Service, Office of Disease Prevention and Health Promotion</i>
BCG	= <i>Boston Consulting Group</i>
MeSH	= <i>Medical Subject Heading</i>
JB	= <i>The Joanna Briggs Institute</i>
WOM	= <i>Word Of Mouth</i>