

PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *SOCIAL CULTURE* TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN PADA LAYANAN KESEHATAN DI RSUD MAJENE

Nurgadima Achmad Djalaluddin¹, Masniati², Laode Hidayat³, Muh. Chandra Alim⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat
nurgadima@unsulbar.ac.id, masniati@unsulbar.ac.id
laode.hidayat@unsulbar.ac.id, muh.chandraalim@unsulbar.ac.id

Received: 10-12- 2024

Revised: 25-09-2024

Approved: 29-09-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived value* dan *social culture* terhadap pengambilan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di RSUD Majene. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan desain deskriptif analitik, penelitian ini melibatkan 150 responden yang dipilih melalui metode purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived value* memiliki pengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pasien (koefisien regresi = 0.45; $p < 0.05$). Pasien cenderung memilih layanan kesehatan yang memberikan nilai manfaat sebanding dengan biaya dan usaha yang dikeluarkan. Selain itu, *social culture* juga berpengaruh signifikan (koefisien regresi = 0.30; $p < 0.05$), di mana norma sosial, keyakinan budaya, dan rekomendasi dari tokoh masyarakat memengaruhi preferensi pasien. Nilai R^2 sebesar 0.62 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama menjelaskan 62% variansi dalam pengambilan keputusan pasien. Penelitian ini memberikan wawasan bahwa peningkatan kualitas layanan rumah sakit dapat dicapai melalui optimalisasi nilai yang dirasakan pasien dan integrasi budaya lokal dalam strategi pemasaran. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien, RSUD Majene dapat meningkatkan daya saing dan kualitas layanan kesehatan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Kata Kunci: *Perceived Value*, *Social Culture*, Pengambilan Keputusan Pasien, RSUD Majene, Layanan Kesehatan.

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan yang berkualitas merupakan elemen penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. RSUD Majene, sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat lanjut di Sulawesi Barat, memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan laporan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Majene, tingkat kunjungan pasien ke RSUD Majene selama tahun 2023 mencapai 78.000 kunjungan, yang mengalami peningkatan sebesar 12% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, peningkatan ini belum sepenuhnya mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan, mengingat tingkat kepuasan pasien hanya mencapai 78% berdasarkan survei kepuasan pasien terbaru.

Perceived Value, atau nilai yang dirasakan pasien, menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi pengambilan keputusan pasien dalam memilih fasilitas kesehatan. Nilai ini melibatkan persepsi pasien terhadap manfaat yang diperoleh dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan, seperti biaya, waktu, dan upaya. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa *perceived value* yang tinggi meningkatkan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan tertentu.

Selain itu, *social culture* atau budaya sosial masyarakat Majene juga memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan pasien. Sebagai daerah dengan karakteristik budaya

Bugis-Mandar yang kental, pengambilan keputusan sering kali dipengaruhi oleh norma sosial, keyakinan budaya, dan preferensi kolektif. Misalnya, masyarakat cenderung memilih fasilitas kesehatan yang memiliki reputasi baik dalam komunitas mereka atau direkomendasikan oleh tokoh masyarakat setempat.

Namun, belum banyak penelitian yang secara khusus mengeksplorasi bagaimana *perceived value* dan *social culture* memengaruhi pengambilan keputusan pasien di RSUD Majene. Data yang ada menunjukkan bahwa terdapat disparitas dalam pemanfaatan layanan kesehatan oleh kelompok masyarakat tertentu, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya dan persepsi nilai layanan. Oleh karena itu, studi ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan di RSUD Majene.

TINJAUAN PUSTAKA

1. *Perceived Value*

Perceived value merupakan persepsi pasien terhadap manfaat yang diterima dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan, seperti biaya, waktu, dan tenaga (Zeithaml, 1988). Menurut Sweeney dan Soutar (2001), *perceived value* mencakup empat dimensi utama, yaitu kualitas, harga, nilai emosional, dan nilai sosial. Pada konteks layanan kesehatan, *perceived value* berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan pengambilan keputusan mereka untuk memilih fasilitas kesehatan tertentu (Jiang et al., 2016). Studi oleh Ravangard et al. (2017) menunjukkan bahwa *perceived value* memainkan peran penting dalam menentukan pilihan pasien terhadap layanan kesehatan. Ketika pasien merasakan nilai yang tinggi terhadap layanan yang diberikan, mereka lebih cenderung memilih dan merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut. Faktor-faktor yang memengaruhi *perceived value* termasuk kualitas layanan, biaya pengobatan, dan hubungan interpersonal dengan tenaga medis.

2. *Social Culture*

Social culture mengacu pada norma, nilai, dan kepercayaan yang dianut oleh kelompok masyarakat tertentu yang memengaruhi perilaku individu, termasuk dalam pengambilan keputusan (Hofstede, 1980). Dalam konteks layanan kesehatan, budaya sosial memengaruhi preferensi masyarakat terhadap jenis layanan kesehatan, pola komunikasi dengan penyedia layanan, dan tingkat kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan (Kleinman, 1980). Menurut penelitian oleh Khoironi et al. (2018), budaya lokal dapat memengaruhi persepsi dan keputusan pasien dalam memilih fasilitas kesehatan. Di Indonesia, keberadaan budaya kolektif sering kali mendorong masyarakat untuk memilih layanan kesehatan yang direkomendasikan oleh keluarga atau tokoh masyarakat. Selain itu, nilai-nilai budaya, seperti kepercayaan terhadap pengobatan tradisional, juga dapat memengaruhi keputusan pasien.

3. Pengambilan Keputusan Pasien

Pengambilan keputusan pasien dalam layanan kesehatan merupakan proses yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk informasi yang tersedia, pengalaman sebelumnya, dan rekomendasi pihak lain (Thompson, 2007). Model pengambilan keputusan pasien mencakup pendekatan rasional, di mana pasien membandingkan manfaat dan risiko dari setiap pilihan, serta pendekatan afektif yang didasarkan pada emosi dan intuisi (Schwartz et al., 2002). Penelitian oleh Andrabi et al. (2012) menunjukkan bahwa pengambilan keputusan pasien di fasilitas kesehatan sering kali dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal (seperti kebutuhan dan preferensi pribadi) dan faktor eksternal (seperti biaya, aksesibilitas, dan rekomendasi). Dalam konteks RSUD Majene, pengaruh faktor budaya lokal dan nilai yang dirasakan dapat menjadi penentu utama dalam keputusan pasien.

4. Hubungan Perceived Value dan Social Culture terhadap Pengambilan Keputusan Pasien

Hubungan antara perceived value dan social culture terhadap pengambilan keputusan pasien telah banyak dibahas dalam berbagai literatur. Menurut Kotler dan Keller (2016), perceived value memberikan dasar rasional bagi pasien untuk memilih layanan kesehatan, sedangkan social culture memberikan konteks emosional dan sosial yang membentuk preferensi dan keyakinan mereka. Studi oleh Setiawan et al. (2019) menunjukkan bahwa perceived value dan social culture memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi pasien terhadap fasilitas kesehatan. Misalnya, pasien yang merasakan nilai tinggi terhadap layanan yang diberikan lebih cenderung merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada orang lain, sedangkan budaya sosial dapat memperkuat atau melemahkan persepsi tersebut tergantung pada norma dan keyakinan lokal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif analitik yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived value* dan *social culture* terhadap pengambilan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di RSUD Majene. Penelitian ini dilakukan dalam periode waktu tertentu pada tahun 2024.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di RSUD Majene, Sulawesi Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa RSUD Majene merupakan salah satu rumah sakit rujukan di wilayah tersebut dengan jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat, serta memiliki variasi karakteristik sosial budaya masyarakat. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, meliputi tahapan persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan penelitian.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap di RSUD Majene selama periode penelitian. Sampel penelitian ditentukan menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria inklusi:

- a. Pasien yang telah menggunakan layanan kesehatan di RSUD Majene minimal satu kali.
- b. Pasien berusia minimal 18 tahun.
- c. Pasien yang bersedia memberikan informasi melalui pengisian kuesioner.

Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 5%. Berdasarkan estimasi jumlah pasien bulanan RSUD Majene, diperoleh sampel sebanyak 150 responden.

Variabel Penelitian

Penelitian ini melibatkan tiga variabel utama:

- **Variabel independen:**
 1. *Perceived value* (nilai yang dirasakan).
 2. *Social culture* (budaya sosial).
- **Variabel dependen:**
- Pengambilan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan.

Pengukuran Variabel

- a. ***Perceived value*:** Diukur menggunakan skala Likert 5 poin, meliputi dimensi kualitas layanan, harga, nilai emosional, dan nilai sosial (Sweeney & Soutar, 2001).
- b. ***Social culture*:** Diukur menggunakan skala Likert berdasarkan persepsi pasien terhadap pengaruh norma sosial, keyakinan budaya, dan preferensi kolektif (Hofstede, 1980).
- c. **Pengambilan keputusan pasien:** Diukur dengan skala Likert berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien, seperti informasi, pengalaman sebelumnya, dan rekomendasi pihak lain (Schwartz et al., 2002).

Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah divalidasi melalui uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner terdiri dari tiga bagian utama:

1. Data demografi responden (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan ke RSUD Majene).
2. Pernyataan terkait *perceived value*.
3. Pernyataan terkait *social culture* dan pengambilan keputusan pasien.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner yang disebarkan kepada responden. Proses pengumpulan data dilakukan dengan bantuan enumerator yang telah dilatih untuk memastikan kualitas dan konsistensi data.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik. Analisis yang dilakukan meliputi:

- a. **Uji deskriptif** untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel.
- b. **Uji validitas dan reliabilitas** untuk memastikan kualitas instrumen penelitian.
- c. **Uji regresi linier berganda** untuk menganalisis pengaruh *perceived value* dan *social culture* terhadap pengambilan keputusan pasien.

Etika Penelitian

Penelitian ini memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian. Setiap responden diberikan informasi terkait tujuan penelitian, hak mereka untuk tidak berpartisipasi, dan kerahasiaan data. Responden diminta menandatangani formulir persetujuan partisipasi (informed consent) sebelum pengumpulan data dimulai.

Dengan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pengaruh *perceived value* dan *social culture* terhadap pengambilan keputusan pasien di RSUD Majene. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan dan strategi pemasaran rumah sakit.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Sebanyak 150 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Berikut adalah distribusi karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan frekuensi kunjungan ke RSUD Majene.

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Frekuensi Kunjungan

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
18-25 tahun	35	23.3
26-35 tahun	45	30.0
36-45 tahun	40	26.7
46 tahun ke atas	30	20.0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	60	40.0
Perempuan	90	60.0
Tingkat Pendidikan		
SD/Sederajat	15	10.0
SMP/Sederajat	25	16.7
SMA/Sederajat	70	46.7
Perguruan Tinggi	40	26.6
Frekuensi Kunjungan		
1 kali	40	26.7
2-3 kali	60	40.0
Lebih dari 3 kali	50	33.3

Mayoritas responden berada pada kelompok usia 26-35 tahun (30%) dan sebagian besar adalah perempuan (60%). Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA/ sederajat (46.7%) dan pernah berkunjung ke RSUD Majene lebih dari satu kali (73.3%).

2. Analisis Perceived Value dan Social Culture terhadap Pengambilan Keputusan Pasien

a. Statistik Deskriptif

Rata-rata skor dari variabel yang diteliti ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 2 Statistik Deskriptif Analisis Perceived Value dan Social Culture terhadap Pengambilan Keputusan Pasien

Variabel	Rata-rata Skor	Kategori
Perceived Value	4.20	Tinggi
Social Culture	4.10	Tinggi
Pengambilan Keputusan Pasien	4.25	Tinggi

Responden menilai perceived value layanan RSUD Majene berada pada kategori tinggi (rata-rata skor 4.20). Social culture masyarakat sekitar juga memiliki pengaruh yang signifikan (4.10), dan pengambilan keputusan pasien cenderung positif dengan rata-rata skor 4.25.

b. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi dilakukan untuk menganalisis pengaruh perceived value dan social culture terhadap pengambilan keputusan pasien. Berikut hasil analisisnya:

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Perceived Value dan Social Culture terhadap Pengambilan Keputusan Pasien

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Signifikansi (p-value)	Interpretasi
Perceived Value	0.45	0.000	Signifikan
Social Culture	0.30	0.002	Signifikan
Konstanta	1.20	-	-
R²	0.62	-	Model menjelaskan 62% variansi

Hasil analisis menunjukkan bahwa perceived value ($B = 0.45$, $p < 0.05$) dan social culture ($B = 0.30$, $p < 0.05$) secara signifikan memengaruhi pengambilan keputusan pasien. Nilai R^2 sebesar 0.62 menunjukkan bahwa kedua variabel ini secara bersama-sama menjelaskan 62% variansi dalam pengambilan keputusan pasien.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, **perceived value** memiliki pengaruh terbesar terhadap pengambilan keputusan pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0.45. Hal ini menunjukkan bahwa pasien cenderung memilih layanan kesehatan di RSUD Majene apabila mereka merasakan manfaat yang tinggi dari layanan tersebut. Perceived value mencakup persepsi pasien terhadap kesesuaian manfaat layanan dengan biaya dan upaya yang mereka keluarkan.

Selain itu, **social culture** juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pengambilan keputusan pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0.30. Hal ini mengindikasikan bahwa

norma sosial dan budaya lokal, seperti rekomendasi dari keluarga atau tokoh masyarakat, berperan penting dalam memengaruhi preferensi pasien dalam memilih fasilitas kesehatan.

Model regresi ini terbukti valid dengan tingkat signifikansi kurang dari 0.05 pada kedua variabel, yang berarti bahwa hubungan antara *perceived value*, *social culture*, dan pengambilan keputusan pasien dapat dijelaskan secara signifikan oleh model ini. Hal ini menunjukkan bahwa baik *perceived value* maupun *social culture* merupakan faktor penting dalam proses pengambilan keputusan pasien di RSUD Majene.

PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa *perceived value* dan *social culture* secara signifikan memengaruhi pengambilan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di RSUD Majene. Temuan ini relevan dengan berbagai teori dan penelitian sebelumnya, yang mendukung pentingnya aspek nilai yang dirasakan dan budaya sosial dalam membentuk keputusan konsumen di sektor layanan kesehatan.

1. Pengaruh *Perceived Value* terhadap Pengambilan Keputusan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived value* memiliki pengaruh yang paling besar terhadap pengambilan keputusan pasien dengan koefisien regresi 0.45 ($p = 0.000$). Temuan ini konsisten dengan teori *Value-Based Healthcare* yang menyatakan bahwa nilai yang dirasakan pasien, termasuk kualitas layanan, harga, dan manfaat emosional, merupakan faktor penting dalam menentukan pilihan layanan kesehatan (Porter, 2010).

Studi oleh Sweeney dan Soutar (2001) juga mengidentifikasi dimensi *perceived value* seperti nilai sosial dan emosional sebagai prediktor utama keputusan konsumen. Dalam konteks RSUD Majene, pasien tampaknya menilai bahwa layanan yang diterima, seperti kualitas diagnosis, perawatan, dan fasilitas, memberikan nilai yang setimpal dengan biaya dan waktu yang dikeluarkan.

Untuk meningkatkan *perceived value*, rumah sakit dapat memperbaiki aspek layanan, seperti transparansi biaya, kemudahan akses, dan keramahan staf. Hal ini juga relevan dengan penelitian oleh Zeithaml (1988), yang menegaskan bahwa persepsi konsumen terhadap nilai dipengaruhi oleh pengalaman positif selama menggunakan layanan.

2. Pengaruh *Social Culture* terhadap Pengambilan Keputusan Pasien

Social culture juga memiliki pengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pasien dengan koefisien regresi 0.30 ($p = 0.002$). Hal ini mengindikasikan bahwa norma sosial, keyakinan budaya, dan rekomendasi dari individu berpengaruh, seperti keluarga atau tokoh masyarakat, memengaruhi pilihan pasien.

Hasil ini sesuai dengan pandangan Hofstede (1980), yang menyatakan bahwa dalam masyarakat dengan budaya kolektivisme, keputusan individu seringkali dipengaruhi oleh nilai-nilai kelompok. Di RSUD Majene, pasien mungkin merasa lebih nyaman memilih layanan kesehatan yang mendapat dukungan atau rekomendasi dari keluarga atau komunitas mereka.

Penelitian serupa oleh Schwartz et al. (2002) juga menyoroti bahwa konteks sosial dan budaya dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kredibilitas layanan

kesehatan. Dalam konteks RSUD Majene, mengintegrasikan elemen budaya lokal, seperti menghormati tradisi atau melibatkan tokoh masyarakat, dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan.

3. Signifikansi Model Regresi

Nilai R^2 sebesar 0.62 menunjukkan bahwa *perceived value* dan *social culture* secara bersama-sama menjelaskan 62% variansi dalam pengambilan keputusan pasien. Sisanya (38%) mungkin dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti citra merek rumah sakit, lokasi, atau faktor promosi.

Studi oleh Parasuraman et al. (1988) menyarankan bahwa dimensi tambahan seperti *tangible services* (penampakan fisik fasilitas) dan *reliability* (keandalan layanan) juga penting dalam membentuk keputusan pasien. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dapat memasukkan variabel ini untuk memahami faktor-faktor lain yang relevan.

IMPLIKASI PRAKTIS

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting:

- a. **Meningkatkan Kualitas Layanan:** RSUD Majene harus terus meningkatkan *perceived value* melalui pelatihan staf, penyediaan fasilitas modern, dan transparansi biaya.
- b. **Pendekatan Berbasis Budaya:** Rumah sakit dapat memanfaatkan *social culture* dengan melibatkan komunitas lokal dalam kegiatan promosi, mengedepankan nilai budaya setempat, serta memberikan pelayanan berbasis empati terhadap kebutuhan pasien.
- c. **Pengembangan Strategi Pemasaran:** Rekomendasi keluarga atau komunitas dapat diintegrasikan dalam kampanye pemasaran untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived value* dan *social culture* terhadap pengambilan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di RSUD Majene. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil:

1. Pengaruh *Perceived Value*

Perceived value memiliki pengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0.45 ($p < 0.05$). Pasien cenderung memilih layanan kesehatan yang memberikan nilai sebanding dengan biaya, waktu, dan usaha yang mereka keluarkan, termasuk kualitas layanan yang dirasakan, keramahan staf, serta kenyamanan fasilitas.

2. Pengaruh *Social Culture*

Social culture juga memiliki pengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0.30 ($p < 0.05$). Norma sosial, nilai budaya, dan rekomendasi dari individu berpengaruh seperti keluarga atau tokoh masyarakat memainkan peran penting dalam preferensi pasien terhadap layanan kesehatan di RSUD Majene.

3. Signifikansi Model

Nilai R^2 sebesar 0.62 menunjukkan bahwa *perceived value* dan *social culture* secara bersama-sama mampu menjelaskan 62% variansi dalam pengambilan keputusan pasien. Sisanya (38%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Implikasi Praktis

RSUD Majene perlu meningkatkan *perceived value* melalui peningkatan kualitas layanan, transparansi biaya, dan pengembangan fasilitas. Rumah sakit juga perlu mengintegrasikan pendekatan berbasis budaya lokal, seperti melibatkan komunitas dalam promosi atau memberikan layanan yang sesuai dengan nilai dan kebiasaan masyarakat setempat.

REFERENSI

- Andrabi, S. A., Hamid, S., & Kamili, M. A. (2012). Factors Influencing Patient's Choice of Healthcare Providers in India. *International Journal of Public Health Research*, 2(1), 1-10.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Jiang, Y., Jiang, Y., & Yuan, J. (2016). Impact of Perceived Value on Patients' Loyalty: A Case Study in the Chinese Healthcare Sector. *Journal of Business Research*, 69(9), 3729-3736.
- Kleinman, A. (1980). *Patients and Healers in the Context of Culture: An Exploration of the Borderland between Anthropology, Medicine, and Psychiatry*. University of California Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Porter, M. E. (2010). What Is Value in Health Care? *New England Journal of Medicine*, 363(26), 2477-2481.
- Ravangard, R., Sajjadnia, Z., Khadivi, M., & Bahadori, M. (2017). Evaluating Patients' Perceived Value of Services Provided in Hospitals. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 4, 2333392817708343.
- Schwartz, B., Ward, A., & Iyengar, S. S. (2002). Maximizing versus Satisficing: Happiness is a Matter of Choice. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(5), 1178-1197.
- Setiawan, A., Susilo, H., & Sunarto, D. (2019). The Effect of Perceived Value and Social Culture on Customer Loyalty in Health Services. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 22(3), 148-165.
- Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2001). Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale. *Journal of Retailing*, 77(2), 203-220.
- Thompson, C. (2007). Clinical Decision Making in Nursing: Theoretical Perspectives and Their Relevance to Practice. *Nurse Education Today*, 19(1), 115-124.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.