

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MEMILIH RUMAH SAKIT DI KOTA YOGYAKARTA

Era Agustina Yamini*¹

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, Indonesia

Abstrak

Seiring perkembangan zaman, kebutuhan akan layanan kesehatan juga terus berubah seiring dengan pesatnya gaya hidup sehat, ilmu pengetahuan dan pertumbuhan ekonomi. Rumah sakit memiliki peran yang cukup penting dalam pelayanan kesehatan (Dharmesh., *et al.*, 2018). Dewasa ini perkembangan perilaku konsumen yang lebih sadar akan kesehatan sangat pesat, sehingga meningkatkan kesadaran konsumen pada industri kesehatan dan perawatan medis (Lee, 2018). Namun masih sedikit yang meneliti mengenai bagaimana perilaku konsumen ketika memilih sebuah tempat layanan kesehatan seperti rumah sakit. Sehingga pada penelitian ini, peneliti akan melakukan analisis faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih rumah sakit di Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) sebagai alat analisis datanya dengan bantuan perangkat lunak AMOS. Responden pada penelitian ini berjumlah 166 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penyakit yang dihadapi memiliki pengaruh terhadap pemilihan rumah sakit.

Kata Kunci: *Kualitas layanan, Penyakit yang Dihadapi, Memilih Rumah Sakit*

Abstract

Today, the need for health services also continues to change along with the rapid development of healthy lifestyles, science and economic growth. Hospitals have a fairly important role in health services (Dharmesh., et al., 2018). Nowadays, the development of consumer behavior that is more aware of health is very rapid, thereby increasing consumer awareness of the health and medical care industry (Lee, 2018). However, there is still little research on how consumers behave when choosing a health service place such as a hospital. So in this study, the researcher will analyze the factors that influence consumers in choosing a hospital in the city of Yogyakarta. This study uses SEM (Structural Equation Model) as a data analysis tool with the help of AMOS software. Respondents in this study amounted to 166 respondents. The results showed that the quality of service and the disease encountered had an influence on the choice of hospital.

Keyword: *Service Quality, Diseases Faces, Choose a Hospital*

Article History: Received: (10-11-2021); Revised: (14-01-2022); and Published: (30-04-2022)

Copyright © 2022 Era Agustina Yamini

How to cite this article: Yamini, E.A., (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Rumah Sakit Di Kota Yogyakarta. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*. 17(1), 131-140

PENDAHULUAN

Perkembangan industri kesehatan di Indonesia sangat potensial, terlebih lagi dari tahun ke tahun, tingkat kesadaran masyarakat Indonesia untuk hidup lebih sehat semakin meningkat (<https://kebijakankesehatanindonesia.net>). Kebutuhan akan layanan kesehatan juga terus berubah seiring dengan pesatnya gaya hidup sehat, ilmu pengetahuan dan pertumbuhan ekonomi. Rumah sakit memiliki peran yang cukup penting dalam pelayanan kesehatan (Dharmesh., *et al.*, 2018). Sebuah rumah sakit dikatakan berkembang dan bagus tidak hanya dilihat dari perkembangan fasilitas pelayanan kesehatan yang dimilikinya, namun juga dipengaruhi oleh faktor kualitas dari administrasi dan manajemennya. Dewasa ini perkembangan perilaku konsumen yang lebih sadar akan kesehatan sangat pesat, sehingga meningkatkan kesadaran konsumen pada industri kesehatan dan perawatan medis (Lee, 2018). Perkembangan teknologi saat ini juga memudahkan konsumen melakukan pencarian informasi terkait dengan kesehatan, juga tempat layanan kesehatan manakah yang memiliki kualitas baik (Nam, 2016).

Riset pemasaran telah menganalisis perilaku konsumen pada berbagai sektor, seperti sektor industri bank, bahan bakar, penerbangan dan industri lainnya yang fokus pada kepuasan konsumen dapat meningkatkan pangsa pasar, aliran kas, profit serta pengembalian kepada pemegang saham (Kessler dan Mylod, 2009). Namun masih sedikit yang meneliti mengenai bagaimana perilaku konsumen ketika memilih sebuah tempat layanan kesehatan seperti rumah sakit. Padahal rumah sakit merupakan layanan pokok dalam kehidupan. Kinerja dari sektor pelayanan kesehatan baik pemerintah maupun swasta menjadi elemen cukup penting dalam mempengaruhi pembuatan keputusan konsumen untuk menggunakan jasa layanan kesehatan, seperti rumah sakit (Hanson *et al.*, 2009). *Branding* merupakan hal yang relatif baru pada ranah sektor layanan kesehatan (Mangini, 2002), karena memiliki regulasi dan pengawasan yang cukup tinggi (Kotler dan Clarke, 1987). Semakin tinggi pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen pada sebuah rumah sakit, akan mempengaruhi banyak hal, seperti profit rumah sakit yang meningkat sehingga menjamin keberlangsungan hidup rumah sakit dan peningkatan kualitas dari rumah sakit tersebut. Menurut Naidu (2009) kualitas dari sebuah rumah sakit akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Persepsi konsumen, bahwa rumah sakit dengan tingkat kepuasan yang tinggi memiliki pasien dengan tingkat kematian yang rendah dan juga tim medisnya memiliki proses pengukuran yang lebih baik (Gesell *et al.*, 2005). Kepuasan konsumen pada layanan sebuah rumah sakit akan menciptakan loyalitas konsumen pada rumah sakit tersebut (Kessler dan Mylod, 2009). Namun, menurut Bamfo dan Dogbe (2017) terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih rumah sakit. Menurut (Zamil *et al.*, 2012) kualitas dari pelayanan yang diberikan sebuah rumah sakit mempengaruhi kepuasan, sehingga konsumen akan memilih kembali rumah sakit tersebut. Sedangkan menurut Rugare *et*

al. (2013) komunikasi dari pemberi layanan dengan pasien merupakan faktor yang efektif meningkatkan kepuasan dan mempengaruhi konsumen untuk datang kembali. Penelitian lainnya hadir untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi konsumen atau pasien dalam menggunakan rumah sakit. Yuosapronpaiboon *et al.* (2013) menemukan bahwa kualitas layanan yang dimiliki rumah sakitlah yang membuat pasien memilih suatu rumah sakit untuk mendapatkan layanan kesehatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan sebuah produk baik itu barang atau jasa adalah rekomendasi dari orang lain. Menurut (Lee, 2018) penyakit yang sedang dihadapi juga menjadi faktor penentu seorang konsumen dalam memilih rumah sakit.

Penelitian pemasaran yang meneliti berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen atau pasien dalam memilih rumah sakit masih jarang dilakukan (Hanson *et al.*, 2009). Padahal sangat relevan untuk mengetahui apa yang menjadi faktor dalam pemilihan penggunaan jasa pelayanan kesehatan ini oleh konsumen atau pasien (Rainey and Bozeman, 2000; Jabnoun dan Chaker, 2003; Jungki, 2005; Mrayyan, 2005; Gregg *et al.*, 2009; Pillay, 2009; Owusu-Frimpong *et al.*, 2010; Zamil *et al.*, 2012; Rugare *et al.*, 2013; Yousapronpaiboon dan Johnson, 2013).

TINJAUAN PUSTAKA

Perilaku konsumen merupakan suatu pembelajaran pada individu, kelompok atau organisasi dan proses yang mereka gunakan untuk memilih, mengamankan, menggunakan dan membuang produk, jasa, pengalaman atau ide untuk memuaskan kebutuhan dan pengaruhnya dari proses pada konsumen dan masyarakat (Hawkins dan Mothersbaugh, 2013: 6).

Perilaku konsumen fokus pada bagaimana seorang individu konsumen dan keluarga atau teman tinggalnya membuat suatu keputusan untuk menghabiskan sumber daya yang mereka miliki, seperti uang, waktu dan upaya dalam mengkonsumsi suatu barang (Schiffman dan Kanuk, 2010, hlm. 23). Mempelajari perilaku konsumen bertujuan untuk mengetahui dan memahami berbagai aspek yang ada pada konsumen yang akan digunakan dalam menyusun strategi pemasaran yang berhasil.

Menurut Martinez (1999) kualitas pelayanan rumah sakit adalah persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, yang dapat menjadi faktor pemicu hubungan pelanggan dengan rumah sakit. Kualitas layanan dari rumah sakit diklasifikasikan dari tujuh aspek, antara lain: layanan kesehatan, layanan dari perawat, layanan pendukung, layanan administrasi, keamanan pengunjung, jaminan komunikasi pasien dan infrastruktur dari rumah sakit itu sendiri (Itumalla *et al.*, 2014). Pengalaman pasien pada sebuah rumah sakit lebih dipengaruhi oleh bagaimana fungsi dan kualitas teknis dari rumah sakit tersebut (Zineldin, 2006). Sedangkan menurut Trumble *et al.* (2006) konsumen menilai kualitas layanan rumah sakit dengan cara

menilai kemampuan dari dokter dan perawat pada rumah sakit ketika berinteraksi dengan mereka.

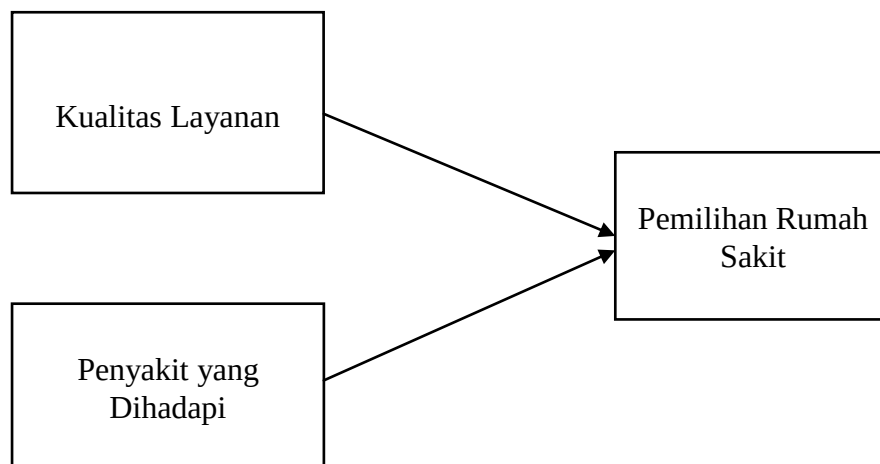
Pengembangan Hipotesis

Kualitas Layanan

Dewasa ini, kepuasan konsumen pada layanan kesehatan khususnya di Negara berkembang menjadi tolak ukur kualitas layanan kesehatan (Kilnc, 2009). Kepuasan dan retensi pelanggan adalah satu-satunya jaminan untuk kelangsungan usaha apa pun, termasuk rumah sakit (Tengilimoglu *et al.*, 2009). Kepuasan konsumen sering menjadi fokus utama sebuah rumah sakit, karena mereka yang memberikan layanan kesehatan utama kepada konsumen atau pasien (Bamfo dan Dogbe, 2017). Saat ini, persaingan jasa medis sangat kompetitif saat ini, kepuasan telah menjadi daya saing inti yang dimiliki penyedia jasa kesehatan seperti rumah sakit. Pesaingan yang tinggi pada lingkungan bidang jasa kesehatan dimasa sekarang, untuk menjamin kepuasan tersebut, sebuah rumah sakit harus menyediakan kualitas layanan yang baik kepada pasiennya (Gulmez, 2005). Menurut Sodani dan Sharma (2011) kepuasan yang diperoleh oleh pasien, sangat menentukan keberhasilan sebuah rumah sakit. Memahami cara untuk mencapai kepuasan konsumen merupakan bagian terpenting, karena pasien tidak hanya memperhatikan lingkungan dari rumah sakit, namun juga kualitas pelayanan yang diberikan (Sodani dan Sharma, 2011). Kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang menentukan konsumen dalam memilih rumah sakit, hal ini terbukti dari penelitian yang dilakukan oleh (Zamil *et al.*, 2012 dan Rugare *et al.*, 2013). Berdasarkan penjelasan di atas, maka terbentuk hipotesis sebagai berikut:
Hipotesis 1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan konsumen dalam memilih rumah sakit

Penyakit yang Dihadapi

Faktor penting yang dianggap sangat mempengaruhi pemilihan rumah sakit adalah jenis dari penyakit yang dialami oleh konsumen (Bamfo dan Dogbe, 2017). Penelitian yang dilakukan Cohen dan Lee (1985) menunjukkan bahwa kebutuhan pasien untuk perawatan cukup bervariasi, sehingga tidak semua rumah sakit dapat memberikan pelayanan. Adams *et al.* (1991) menyatakan penting untuk memasukkan jenis penyakit yang dihadapi ketika meneliti faktor yang mempengaruhi pasien dalam memilih rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh (Lee, 2018) dan (Bamfo dan Dogbe, 2017) menunjukkan bahwa penyakit yang sedang dihadapi mempengaruhi konsumen dalam memilih rumah sakit. Berdasarkan penjelasan di atas, maka terbentuk hipotesis sebagai berikut:
Hipotesis 2: Penyakit yang dihadapi berpengaruh positif pada Pemilihan Rumah Sakit



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan hipotesis yang berguna sebagai panduan penelitian berdasarkan pada teori atau penelitian sebelumnya (Sekaran dan Bougie, 2013: 68). Data penelitian dalam penelitian ini merupakan data *cross section* dan dilakukan dengan cara metode survei dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang terdiri dari sejumlah pernyataan terstruktur. Survei adalah proses pengukuran yang digunakan untuk mengumpulkan informasi secara terstruktur yang menggunakan bantuan pewawancara atau orang untuk mewawancarai (Cooper dan Schindler, 2014, hlm. 218). Kuesioner berisi pernyataan yang menggambarkan variabel yang diteliti, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih rumah sakit. Dalam penelitian ini kuesioner akan disebar secara langsung oleh peneliti dan juga enumerator, yang telah diberi pelatihan sebelumnya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, hal ini dikarenakan sampel memiliki kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi atau disyaratkan (Cooper dan Schindler, 2014, hlm. 152). Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen atau pasien yang berada di kota Yogyakarta dan yang pernah menggunakan layanan rumah sakit di Yogyakarta.

HASIL PENELITIAN

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan *google form*. Jumlah responden pada penelitian ini adalah sebanyak 166 orang. Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 63% dan mayoritas pendidikan terakhir adalah S1 (sarjana). Pada Tabel 2 juga ditunjukkan mayoritas responden mendapati layanan pada Rumah Sakit dr. Sardjito.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Perempuan	102	63
	Laki-laki	64	37
Pendidikan Terakhir	SMA	28	18
	D3 (Diploma)	30	22
	S1 (Sarjana)	81	47
	S2 (Pasca Sarjana)	21	11
	S3 (Doktor)	7	2
Usia	17-25 tahun	4	3
	26-35 tahun	38	18
	36-45 tahun	56	34
	46-55 tahun	65	43
	>55 tahun	3	2
Rumah Sakit yang Dikunjungi	Rumah Sakit dr. Sardjito	78	46
	Rumah Sakit Panti Rapih	54	34
	Rumah Sakit Bethesda	13	8
	Rumah Sakit JIH	21	12

Sumber: Data Primer yang Diolah (2020)

Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3, dimana pada tabel tersebut menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner yang digunakan pada penelitian ini valid dan reliabel karena seluruh itemnya memiliki nilai *factor loading* > 0,5 (Hair *et al.* (2010: 695). Pada pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner yang digunakan reliabel karena seluruhnya memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,6 (Hair *et al.* (2010: 695).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Item	Komponen		Cronbach's Alpha
	1	2	
KL1		0,798	0,871
KL2			
KL3		0,777	
PH1	0,816		0,757
PH2	0,727		
PH3	0,741		

Sumber: Data Primer yang Diolah (2020)

PEMBAHASAN

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak AMOS. Pada penggunaan SEM perlu untuk mengukur *goodness of fit*. *Goodness of fit* memungkinkan peneliti mendapatkan suatu penerimaan mengenai model yang diusulkan (Hair *et al.*, 2010: 665).

Tabel 3. Nilai *Goodness of Fit Model*

Kriteria Indeks Ukuran	Nilai Acuan	Hasil	Keterangan
<i>Absolute fit measure</i>			
Chi- square	Kecil	19,704	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,04	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,976	Baik
<i>Incremental fit measures</i>			
AGFI	$\geq 0,90$	0,958	Baik
CFI	$\geq 0,90$	0,997	Baik
TLI	$\geq 0,90$	0,983	Baik
<i>Parcimonious fit measures</i>			
CMIN/DF	$\leq 5,0$	2,159	Baik

Sumber: Data Primer yang Diolah (2020)

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan dan penyakit yang dihadapi terhadap keputusan memilih rumah sakit. Berdasarkan hasil uji hipotesis pada Tabel 4 terlihat bahwa seluruh hipotesis yang diajukan pada penelitian ini diterima. Hipotesis dikatakan diterima karena memenuhi syarat pengujian hipotesis pada SEM, yaitu tingkat signifikansi hubungan antar variabel konstruk pada *regression weight* dari *estimate maximum likelihood* memiliki *p value* $\leq 0,05$ (Cooper dan Schindler, 2014:

432.). Selain itu, uji hipotesis dilakukan juga memenuhi syarat *critical ratio* (C.R.), yaitu $\pm 1,96$ pada tingkat signifikansi $p \leq 0,05$ dan $\leq 2,58$ pada tingkat signifikansi $p \leq 0,01$.

Tabel 4. Nilai *Factor Loading* dan Signifikansi Hubungan Struktural Antar Konstruk

Pengaruh	Nilai <i>Estimate</i>	<i>Critical Ratio</i>
Kualitas layanan → Memilih rumah sakit	0,317	2,433
Penyakit yang dihadapi → Memilih rumah sakit	0,341	3,625

Sumber: Data Primer yang Diolah (2020)

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *Standardized Regression Weight* pengaruh kualitas layanan pada pemilihan rumah sakit (hipotesis 1) adalah sebesar 0,317 dengan nilai *critical ratio* yang lebih besar dari $\pm 1,96$ yaitu sebesar 2,433. Hal ini bermakna bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan pemilihan rumah sakit. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu (Zamil *et al.*, 2012 dan Rugare *et al.*, 2013).

Hasil uji hipotesis selanjutnya juga ditunjukkan pada Tabel 4, nilai *Standardized Regression Weight* pengaruh penyakit yang dihadapi pada pemilihan rumah sakit (hipotesis 2) adalah sebesar 0,341 dengan nilai *critical ratio* yang lebih besar dari $\pm 1,96$ yaitu sebesar 3,625. Hal ini bermakna bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penyakit yang dihadapi pada pemilihan rumah sakit. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu (Lee, 2018) dan (Bamfo dan Dogbe, 2017). Berdasarkan hasil uji hipotesis, penelitian ini menunjukkan bahwa penyakit yang dihadapi merupakan faktor yang paling mempengaruhi konsumen dalam memilih rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Kesadaran masyarakat akan kualitas kesehatannya dewasa ini semakin meningkat, hal tersebut mempengaruhi pola perilakunya dalam memilih lokasi untuk mendapatkan layanan kesehatan, seperti rumah sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan penyakit yang dihadapi merupakan faktor penentu konsumen dalam memilih rumah sakit.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit merupakan faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih rumah sakit. Penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan ketika ingin melakukan perumusan strategi pada rumah sakit guna meningkatkan pangsa pasarnya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penyakit yang dihadapi juga menjadi faktor penentu konsumen dalam memilih rumah sakit. Hal ini dapat terjadi karena tidak semua rumah sakit menyediakan pelayanan dan sumber daya yang sesuai dalam menangani penyakit yang dihadapi oleh konsumen. Hal tersebut dapat dijadikan pertimbangan oleh pihak manajemen ketika menyusun strategi, terutama dalam rangka meningkatkan jenis layanan yang dapat ditangani oleh rumah sakit tersebut, baik dalam pengadaan alat-alat medis serta merumuskan kebutuhan sumber daya manusianya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bamfo, B.A dan Dogbe., C.S.K (2017), "Factor Influencing The Choice of Private and Public Hospitals: Empirical Evidence from Ghana", *International Joournal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, Vol. 11 No.1.
- Cohen, M.A. and Lee, H.L. (1985), "The determinants of Spatial Distribution of Hospital Utilization in a Region", *Medical Care*, Vol. 23 No. 1, pp. 27-38.
- Cooper, D. R. and P.S. Schlinder (2014), *Business Research Method*, 12thed. New York: McGraw-Hill Companies.
- Dharmesh, M., & Devendra, S. (2014). Factor Affect i ng Patients' Decision in Select ion of Hospital. *Management Strategies Journal*, Vol. 25 NO.3, 5 -10.
- Hanson, C., Van Damme, W., Van Dormael, M., Van der Roost, D. and Songane, F. (2009), "Three global health reports: towards a growing consensus?", *Tropical Medicine & International Health*, Vol. 14, pp. 710-712.
- Hair, J. F.; W.C. Black; B.J. Babin; and R.E. Anderson (2010), *Multivariate Data Analysis*, 7thed. Upper Saddle River, New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Hawkins, D.I. and D.L. Mothersbaugh (2013), *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*, 12thed. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Lee, M.J (2018), " Factors Affecting The Korean Customer's Choice of Hospitals", *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 13, 2889-2892.
- Martinez, F.C. (1999), "Measuring hospital service quality: a methodological study", *Managing Service Quality*, Vol. 9 No. 4, pp. 230-240.
- Nam, S.Y., 2016, "Customer Friendly Image Towards Regional General Hospitals, *Journal Korea Contents Associaton.*, Vol. 16, pp: 509-519.
- Rainey, H.G. and Bozeman, B. (2000), "Comparing public and private organizations: empirical research and the power of the a priori", *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 10 No. 2, pp. 447-470.
- Rugare, C.G., Mahachi, E., Mukwasi, C., Majonga, E. and Karera, A. (2013), "A Comparative Analysis of the Effectiveness of Communication Between Radiographers and Patients at Two Hospitals", *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, Vol. 2 No. 6, pp. 21-29.
- Schiffman, L.G. and Kanuk L.L. (2010), *Consumer Behavior*, 10thed. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education/Prentice Hall.

- Trumble, S.C., O'Brien, M.L., O'Brien, M. and Hartwig, B. (2006), "Communication Skills Training for Doctor's Increases Patient Satisfaction, Clinical Governance", *An International Journal*, Vol. 11 No. 4, pp. 299-307.
- Yousapronpaiboon, K. and Johnson, W.C. (2013), "A comparison of service quality between private and public hospitals in Thailand", *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 4 No. 11, pp. 176-184.
- Zamil, A.M., Areiqat, A.Y. and Tailakh, W. (2012), "The Impact of Health Service Quality on Patient's Satisfaction Over Private and Public Hospitals in Jordan: a Comparative Study", *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 4 No. 1, pp. 123-137.
- Zineldin, M. (2006), "The Quality of Healthcare and Patient Satisfaction: an Exploratory Investigation of the 5Qs Model at Some Egyptian and Jordanian Medical Clinics", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 19 No. 1, pp. 60-92.