

## ABSTRACT

The presence of medical services are now increasingly prevalent and varied, where the level of development is always trying to meet the level of consumer needs. Services such as health clinics, health centers and hospitals increasingly stands in the city of Demak. In order to winth is competition, any services or hospitals should be able to influence the consumer to make a purchase, by way of understanding consumer behavior. The purpose of this research are : to analyze the influence of motivation, perception, learning and attitudes towards purchasing decision services. To analyze the effect of the purchase decision services to client satisfaction.

The population in this study were patients undergoing inpatient care in hospitals Sunan Kalijaga Demak during 2015, while the samples were obtained by purposive sampling technique is as much as 96 respondents. The type of data used is primary data,using the method of data collection questionnaire. The analysis tool use dispatch analysis.

The test results obtained results: motivation, perception, learning and attitudes partially positive influence on purchasing decisions, it means increasing motivation, perception, learning and attitude, then it will increase the purchasing decision. Positive influence on the purchasing decisions of patient satisfaction, if the purchasing decision increases, the increased patient satisfaction.

*Keywords: motivation, perception, learning, attitudes, purchase decision and Patient Satisfaction*

## ABSTRAKSI

Keberadaan jasa pelayanan kesehatan saat ini kian marak dan variatif, dimana tingkat perkembangan selalu berusaha memenuhi tingkat kebutuhan konsumen. Jasa pelayanan seperti klinik kesehatan, Puskesmas dan rumah sakit semakin banyak berdiri di wilayah kota Demak. Guna memenangkan persaingan tersebut, maka setiap jasa pelayanan atau rumah sakit harus bisa mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian, dengan cara memahami perilaku konsumen. Tujuan dalam penelitian ini adalah : untuk menganalisis pengaruh motivasi, persepsi, pembelajaran dan sikap terhadap keputusan pembelian jasa. Untuk menganalisis pengaruh keputusan pembelian jasa terhadap kepuasan pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan rawat inap di RSUD Sunan Kalijaga Demak selama tahun 2015, adapun sampel yang di peroleh dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling adalah sebanyak 96 responden. Jenis data yang dipergunakan adalah data primer, dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Alat analisis yang dipergunakan adalah path analysis.

Hasil pengujian di peroleh hasil : motivasi, persepsi, pembelajaran dan sikap secara partial berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, artinya semakin meningkat motivasi, persepsi, pembelajaran dan sikap, maka keputusan pembelian akan semakin meningkat. Keputusan pembelian berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, apabila keputusan pembelian semakin meningkat, maka kepuasan pasien semakin meningkat.

*Kata kunci : Motivasi, Persepsi, Pembelajaran, Sikap, Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pasien*