

## ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu penyelenggara pelayanan Kesehatan yang mempunyai tugas penting untuk memberikan pelayanan Kesehatan yang terbaik kepada masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia No. Pasal 44 Undang-Undang Rumah Sakit Tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menawarkan berbagai layanan kesehatan individu yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan darurat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis preferensi konsumen dalam pemilihan layanan rumah sakit, khususnya pada pasien rawat jalan di RS. XYZ. Dalam era persaingan yang semakin ketat, rumah sakit harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor utama yang mempengaruhi preferensi konsumen adalah kualitas pelayanan, fasilitas yang disediakan, reputasi rumah sakit, serta pengalaman sebelumnya. Temuan ini diharapkan dapat membantu rumah sakit dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan pelayanan dan menarik lebih banyak pasien.

**Kata Kunci:** preferensi konsumen, pemilihan rumah sakit, pasien rawat jalan, kualitas pelayanan, studi kasus