

## ABSTRAK

Kunjungan pasien poli umum rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya selama tiga tahun cenderung mengalami penurunan yaitu mulai pada tahun 2015 hingga 2016 menurun sebesar 742, kemudian kembali menurun pada tahun 2017 sebesar 1.285. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan faktor psikologis dengan keputusan konsumen dalam memilih kembali jasa pelayanan poli umum rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya.

Metode penelitian ini menggunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada pasien poli umum rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya, pada bulan Mei 2018. Populasi penelitian diambil dari jumlah rata-rata perbulan pada tahun 2018, besar sampel 99 dari dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat, menggunakan uji *chi-square* dengan  $\alpha = 0,05$ .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden memiliki faktor psikologis baik (97%), hampir seluruh responden memilih kembali jasa pelayanan (96%). Hasil uji *chi-square*  $p=0,004$  sehingga  $p < \alpha=0,05$  yang berarti ada hubungan antara faktor psikologis dengan keputusan konsumen dalam memilih kembali jasa pelayanan poli umum rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya.

Simpulan dari penelitian ini adalah konsumen yang memiliki faktor psikologis baik pada pelayanan akan memilih kembali jasa pelayanan. Saran yang diberikan adalah mempertahankan dan meningkatkan perilaku konsumen poli umum Rumah Sakit Islam Surabaya.

**Kata Kunci: Faktor psikologis, keputusan konsumen, rumah sakit**