

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Pengguna Jasa Pengobatan Alternatif pada Griya Sehat Pamulang Tangerang Selatan

Sulaiman¹, Suparjono², Ahmad Sadeli³

Univeritas Pamulang, Indonesia

dosen01902@unpam.ac.id¹, dosen01533@unpam.ac.id², ahmadsadeli45@gmail.com³

Submitted: 17th June 2026 | **Edited:** 28th August 2026 | **Issued:** 01st September 2026

Cited on: Sulaiman, S., Suparjono, S., & Sadeli, A. (2026). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Pengguna Jasa Pengobatan Alternatif pada Griya Sehat Pamulang Tangerang Selatan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 6(3), 2006-2019.

ABSTRACT

This study aims to determine the factors influencing consumer decisions in using alternative medicine services at Griya Sehat Pamulang, South Tangerang. The study employed a quantitative method using factor analysis techniques. The population consisted of 274 patients who used alternative medicine services from July 2024 to June 2025. The sample was determined using the Slovin formula, resulting in 73 respondents selected through accidental sampling. Data were collected through observation and questionnaires. The research variables consisted of 25 indicators assumed to influence consumer decisions in using alternative medicine services. Data analysis techniques included KMO and Bartlett's Test, Anti Image Correlation, Communalities, Total Variance Explained, Component Matrix, Rotated Component Matrix, and Component Transformation Matrix. The results showed that four main factors influenced consumer decisions in using alternative medicine services at Griya Sehat Pamulang. The first factor was service quality and patient trust (51.878%), the second factor was patient attitudes and lifestyle toward alternative medicine (10.988%), the third factor was affordability and price competitiveness (4.645%), and the fourth factor was ease of access and location proximity (4.196%). These four factors explained 71.707% of the variables influencing consumer decisions. Service quality and patient trust were identified as the most dominant factors affecting consumer decisions.

Keywords: Consumer Decisions, Alternative Medicine, Service Quality, Factor Analysis

PENDAHULUAN

Pengobatan alternatif atau yang dalam literatur internasional banyak dikategorikan sebagai traditional, complementary and integrative medicine (TCIM) masih menjadi bagian dari pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatan. Keberadaan pengobatan alternatif tidak hanya berkaitan dengan aspek budaya dan pengetahuan tradisional, tetapi juga dengan kemampuan masyarakat dalam memilih layanan kesehatan yang dianggap sesuai dengan kebutuhan, keyakinan, kondisi kesehatan, dan kemampuan ekonomi mereka. Kim et al. (2020) menunjukkan bahwa pengobatan

tradisional masih banyak dimanfaatkan di negara berpendapatan rendah dan menengah serta memiliki potensi untuk berperan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan. Di Indonesia, penggunaan pengobatan tradisional juga tetap berlangsung meskipun pelayanan kesehatan modern semakin berkembang. Pradipta et al. (2023) menemukan bahwa 27,1% dari pasien penyakit kronis dalam data penelitian mereka menggunakan pengobatan tradisional, yang menunjukkan bahwa pengobatan tradisional masih memiliki posisi penting dalam perilaku pencarian pengobatan masyarakat Indonesia. Fenomena tersebut semakin relevan karena World Health Organization (2025) menempatkan pengobatan tradisional, komplementer, dan integratif sebagai bagian yang perlu dikembangkan melalui pendekatan berbasis bukti, aman, efektif, berorientasi pada masyarakat, serta terintegrasi dengan sistem kesehatan.

Dalam memilih jasa pengobatan alternatif, keputusan konsumen tidak semata-mata ditentukan oleh kebutuhan untuk memperoleh kesembuhan, tetapi dapat terbentuk dari berbagai pertimbangan yang saling berkaitan. Aspek kepercayaan terhadap pengobatan dan penyedia layanan menjadi salah satu unsur penting karena konsumen menghadapi tingkat ketidakpastian yang relatif tinggi ketika memilih suatu bentuk pengobatan yang berbeda dari pelayanan medis konvensional. Meng et al. (2020) menemukan bahwa tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan pengobatan tradisional berkaitan dengan tingkat familiaritas terhadap layanan tersebut, sementara kemampuan membayar juga memengaruhi kesediaan pasien untuk menggunakan layanan. Selanjutnya, Lobera dan Rogero-García (2021) menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap pengobatan komplementer dan alternatif dapat dibentuk oleh cara terapi tersebut dipersepsikan, komunikasi, informasi, pengalaman, serta karakteristik sosial ekonomi pengguna. Dengan demikian, kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap tenaga atau praktisi, persepsi mengenai efektivitas pengobatan, serta pengalaman sebelumnya berpotensi menjadi bagian dari proses konsumen dalam menentukan pilihan jasa pengobatan alternatif.

Selain faktor kepercayaan dan kualitas pelayanan, keputusan menggunakan pengobatan alternatif juga dapat dipengaruhi oleh sikap, keyakinan, gaya hidup, biaya, serta kemudahan memperoleh layanan. Penelitian Febriyanti et al. (2024) pada masyarakat di Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa pengobatan tradisional merupakan salah satu sistem pengobatan yang dominan digunakan, dengan faktor

seperti keyakinan terhadap pengobatan tradisional, aksesibilitas, biaya, dan kedekatan dengan fasilitas pelayanan memiliki hubungan dengan pemanfaatan sistem pengobatan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keputusan pemanfaatan pengobatan tradisional merupakan perilaku yang multidimensional dan tidak dapat dijelaskan hanya berdasarkan satu faktor. Hal tersebut diperkuat oleh Sertan et al. (2023) yang menemukan bahwa pendekatan pengobatan tradisional dan komplementer berkaitan dengan kepercayaan dan kepuasan pasien, sedangkan kepercayaan dan kepuasan selanjutnya berperan dalam membentuk loyalitas pasien. Artinya, konsumen jasa pengobatan alternatif dapat mempertimbangkan kombinasi antara faktor psikologis, pengalaman pelayanan, manfaat yang dirasakan, pertimbangan ekonomi, serta karakteristik akses pelayanan ketika menentukan pilihan.

Meskipun berbagai penelitian telah mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan pengobatan tradisional dan komplementer, masih terdapat research gap dalam menjelaskan bagaimana berbagai indikator tersebut secara bersamaan membentuk kelompok faktor utama yang memengaruhi keputusan konsumen pada tingkat penyedia jasa pengobatan alternatif tertentu. Sebagian penelitian sebelumnya berfokus pada prevalensi penggunaan, karakteristik sosiodemografis, sikap dan keyakinan masyarakat, atau hubungan antara variabel tertentu dengan pemanfaatan pengobatan tradisional. Kim et al. (2020), misalnya, menekankan pola pemanfaatan pengobatan tradisional dalam pelayanan kesehatan primer di negara berpendapatan rendah dan menengah, sedangkan Pradipta et al. (2023) menganalisis karakteristik pengguna pengobatan tradisional pada populasi pasien penyakit kronis di Indonesia. Sementara itu, penelitian Febriyanti et al. (2024) mengkaji pemanfaatan berbagai sistem pengobatan dalam konteks medical pluralism di Kabupaten Bandung. Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran penting mengenai determinan penggunaan pengobatan tradisional, tetapi belum secara spesifik mengidentifikasi struktur faktor yang memengaruhi keputusan konsumen sebagai pengguna jasa pengobatan alternatif pada satu fasilitas pelayanan tertentu, khususnya dalam konteks perkotaan Tangerang Selatan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan analisis faktor untuk mengelompokkan berbagai indikator yang relevan menjadi sejumlah faktor yang lebih mendasar dan memiliki daya jelaskan terhadap keputusan konsumen.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen pengguna jasa pengobatan alternatif pada Griya Sehat Pamulang, Tangerang Selatan, menjadi penting dilakukan karena penyedia jasa pengobatan alternatif perlu memahami pertimbangan utama yang mendasari pilihan konsumennya. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan kepentingan pengembangan pelayanan, tetapi juga dengan kebutuhan untuk menciptakan layanan yang berorientasi pada konsumen, memperhatikan kualitas dan keamanan, serta mampu memenuhi harapan pengguna jasa. World Health Organization (2025) menegaskan pentingnya penguatan bukti ilmiah, keamanan, kualitas, regulasi, dan pelayanan yang berpusat pada masyarakat dalam pengembangan TCIM. Di sisi lain, hasil penelitian Sertan et al. (2023) menunjukkan pentingnya kepercayaan dan kepuasan dalam perilaku pengguna layanan pengobatan tradisional dan komplementer. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan berbagai indikator yang memengaruhi keputusan konsumen pengguna jasa pengobatan alternatif di Griya Sehat Pamulang. Penggunaan analisis faktor diharapkan dapat menghasilkan faktor-faktor utama yang lebih komprehensif sehingga dapat memberikan gambaran empiris mengenai pertimbangan konsumen sekaligus menjadi dasar bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan pasien, menetapkan strategi harga yang sesuai, serta meningkatkan kemudahan akses pelayanan.

LANDASAN TEORI

Keputusan konsumen merupakan proses yang dilakukan individu dalam menentukan pilihan terhadap suatu produk atau jasa berdasarkan kebutuhan, persepsi, pengalaman, informasi, serta berbagai pertimbangan yang dianggap relevan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, keputusan konsumen memiliki karakteristik yang berbeda dengan keputusan pembelian barang karena jasa yang dipilih berkaitan langsung dengan kondisi kesehatan dan mengandung tingkat ketidakpastian yang relatif tinggi. Oleh karena itu, konsumen cenderung mempertimbangkan manfaat yang dirasakan, kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap penyedia layanan, biaya, serta kemudahan memperoleh pelayanan sebelum menentukan pilihannya. Dalam konteks pengobatan komplementer dan alternatif, Alzahrani et al. (2022) menunjukkan bahwa keputusan penggunaan pengobatan alternatif bersifat multidimensional, dengan faktor tujuan

pengobatan, pengaruh sosial, aksesibilitas, keterjangkauan biaya, serta persepsi terhadap keamanan pengobatan menjadi beberapa aspek yang berperan dalam keputusan penggunaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keputusan konsumen pengguna jasa pengobatan alternatif tidak dapat dipandang sebagai akibat dari satu variabel tunggal, melainkan merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor yang membentuk persepsi dan pertimbangan konsumen. Dengan demikian, teori keputusan konsumen dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk memahami proses konsumen dalam menentukan penggunaan jasa pengobatan alternatif berdasarkan indikator-indikator yang melekat pada pelayanan dan karakteristik pengguna.

Pengobatan alternatif merupakan salah satu bentuk pilihan pelayanan kesehatan yang berada di luar atau melengkapi praktik pengobatan konvensional. Keputusan seseorang untuk menggunakan pengobatan alternatif dapat dipengaruhi oleh pengetahuan, sikap, keyakinan, pengalaman, norma sosial, serta persepsi mengenai manfaat pengobatan tersebut. Sari et al. (2021) menemukan bahwa pengetahuan, sikap, dan karakteristik tertentu berhubungan dengan penggunaan *complementary and alternative medicine* pada pasien diabetes melitus tipe 2 di Indonesia. Perspektif perilaku juga dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* yang memandang sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku sebagai komponen penting dalam membentuk niat dan perilaku seseorang. Ng et al. (2022), dalam penelitian mengenai niat menggunakan pengobatan tradisional Tiongkok, menemukan bahwa sikap merupakan prediktor terkuat terhadap niat menggunakan pengobatan tersebut, diikuti oleh kepuasan dan norma subjektif. Sementara itu, Widayati et al. (2025) menunjukkan bahwa konstruk sikap, norma subjektif, dan *perceived behavioral control* relevan dalam menjelaskan perilaku penggunaan obat tradisional pada populasi muda Indonesia. Berdasarkan perspektif tersebut, sikap dan gaya hidup konsumen menjadi landasan teoritis penting dalam memahami keputusan penggunaan jasa pengobatan alternatif karena pilihan pengobatan dapat mencerminkan keyakinan, preferensi, kebiasaan, serta cara individu memandang kesehatan dan metode penyembuhan.

Kualitas pelayanan dan kepercayaan merupakan aspek penting dalam jasa kesehatan karena konsumen tidak dapat sepenuhnya menilai kualitas layanan hanya sebelum menerima pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dipahami melalui dimensi seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Lestari dan Indrawati (2023) menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, sehingga kualitas interaksi dan proses pelayanan menjadi bagian penting dari pengalaman pengguna jasa. Kepercayaan juga berperan dalam mengurangi ketidakpastian konsumen ketika memilih layanan kesehatan. Adriansyah et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam membentuk pengalaman pasien pada fasilitas kesehatan. Hubungan tersebut semakin memperkuat dasar teoritis bahwa konsumen jasa pengobatan alternatif dapat menggunakan kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap penyedia jasa sebagai pertimbangan dalam menentukan keputusan. Dalam penelitian ini, konsep tersebut relevan dengan temuan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien membentuk faktor dengan kontribusi terbesar terhadap keputusan konsumen, sehingga kedua aspek tersebut dapat dipandang sebagai komponen utama dalam proses evaluasi konsumen terhadap jasa pengobatan alternatif.

Selain faktor psikologis dan kualitas pelayanan, keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengobatan alternatif juga berkaitan dengan pertimbangan ekonomi dan akses terhadap pelayanan. Harga merupakan pengorbanan yang harus dikeluarkan konsumen untuk memperoleh suatu jasa, sehingga tingkat keterjangkauan dan kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima dapat memengaruhi keputusan penggunaan. Aksesibilitas berkaitan dengan sejauh mana konsumen dapat memperoleh pelayanan secara mudah, baik dari aspek jarak, lokasi, waktu, maupun kemudahan prosedur pelayanan. Alzahrani et al. (2022) menegaskan bahwa keterjangkauan dan aksesibilitas merupakan faktor penting dalam keputusan penggunaan pengobatan komplementer dan alternatif. Selain itu, Ng et al. (2022) menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan, kepuasan, sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku dapat berkontribusi terhadap niat menggunakan pengobatan tradisional. Dengan demikian, keputusan konsumen pengguna jasa pengobatan alternatif dapat dipahami sebagai hasil interaksi antara aspek pelayanan dan kepercayaan, aspek psikologis dan gaya hidup, aspek ekonomi berupa harga, serta aspek situasional berupa kemudahan akses dan kedekatan lokasi. Landasan teori tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang mengelompokkan 25 indikator menjadi empat faktor utama, yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien, sikap dan gaya hidup pasien terhadap

pengobatan alternatif, keterjangkauan dan daya saing harga, serta kemudahan akses dan kedekatan lokasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis faktor. Metode kuantitatif digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data dalam bentuk angka secara objektif melalui prosedur statistik guna menjawab tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan jasa pengobatan alternatif pada Griya Sehat Pamulang, Tangerang Selatan, selama periode Juli 2024 sampai Juni 2025 sebanyak 274 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* melalui metode *simple random sampling*, yaitu memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 73 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data primer dari responden mengenai persepsi mereka terhadap berbagai indikator yang diduga berkaitan dengan keputusan dalam menggunakan jasa pengobatan alternatif.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas 25 indikator yang secara teoritis berkaitan dengan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengobatan alternatif. Indikator tersebut mencakup beberapa aspek, yaitu kualitas layanan, harga, sosial-pribadi-psikologis, digital marketing, dan lokasi. Faktor kualitas layanan terdiri atas bukti fisik layanan (X1), keandalan layanan (X2), daya tanggap layanan (X3), jaminan layanan (X4), serta empati dan kepedulian layanan (X5). Faktor harga terdiri atas keterjangkauan harga tarif (X6), daya saing harga (X7), kesesuaian harga dengan manfaat (X8), dan kesesuaian harga dengan kualitas jasa (X9). Faktor sosial, pribadi, dan psikologis mencakup indikator-indikator yang berkaitan dengan pengaruh lingkungan sosial, karakteristik pribadi, serta pertimbangan psikologis konsumen dalam menentukan penggunaan jasa pengobatan alternatif. Selanjutnya, faktor digital marketing terdiri atas aksesibilitas (X18), interaktivitas (X19), kredibilitas (X20), dan sifat informatif (X21), sedangkan faktor lokasi terdiri atas kemudahan jangkauan ke lokasi (X22), kelancaran akses ke lokasi (X23), kedekatan lokasi dengan tempat tinggal

(X24), serta keamanan dan kenyamanan lokasi (X25). Seluruh indikator tersebut diukur menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran yang telah ditentukan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi responden terhadap masing-masing indikator.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis faktor dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Sebelum analisis faktor dilakukan, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk yang diteliti secara tepat dan konsisten. Selanjutnya, kelayakan data untuk dianalisis menggunakan analisis faktor diuji melalui Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dan Bartlett's Test of Sphericity. Nilai KMO digunakan untuk mengetahui kecukupan sampel dalam analisis faktor, sedangkan Bartlett's Test digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang signifikan antarindikator. Tahap berikutnya meliputi pemeriksaan Anti-Image Correlation untuk menilai kelayakan masing-masing indikator, Communalities untuk mengetahui proporsi varians setiap indikator yang dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk, serta Total Variance Explained untuk menentukan jumlah faktor yang mampu menjelaskan varians data. Selanjutnya, Component Matrix digunakan untuk melihat hubungan atau nilai *loading* antara indikator dengan faktor yang terbentuk, sedangkan Rotated Component Matrix digunakan untuk memperoleh struktur faktor yang lebih jelas melalui pengelompokan indikator berdasarkan nilai *factor loading*. Berdasarkan hasil tahapan tersebut, indikator-indikator yang memiliki keterkaitan kuat akan dikelompokkan ke dalam faktor yang sama sehingga dapat diperoleh faktor-faktor utama yang memengaruhi keputusan konsumen pengguna jasa pengobatan alternatif pada Griya Sehat Pamulang.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Griya Sehat Pamulang merupakan usaha jasa pengobatan alternatif yang berlokasi di Jalan Menteng Raya Perumahan Griya Jakarta Blok B1 No. 9 Pamulang, Tangerang Selatan. Griya Sehat Pamulang mulai beroperasi sejak Juli 2024 dengan layanan utama berupa terapi manual, akupunktur, hipnoterapi, dan body calibration.

Promosi layanan dilakukan melalui media sosial seperti Instagram, TikTok, WhatsApp, dan Google. Selain itu, promosi juga dilakukan melalui word of mouth dari pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki dan berada pada rentang usia produktif. Sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta dengan tingkat pendidikan SMA dan Sarjana.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga seluruh item dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Analisis Faktor

KMO and Bartlett's Test

Hasil KMO menunjukkan nilai lebih besar dari 0,5 sehingga data layak dianalisis menggunakan analisis faktor. Bartlett's Test menunjukkan signifikansi kurang dari 0,05 yang berarti antar variabel memiliki korelasi.

Rotated Component Matrix

Matriks berikut menampilkan korelasi (factor loading) antara variabel asli dan faktor-faktor yang diekstraksi setelah rotasi.

Tabel 1. Rotated Component Matrix

Kode	Variabel	Component / Faktor			
		1	2	3	4
X1	Kemampuan profesional GSP dalam memberikan layanan yang dijanjikan akurat dan terpercaya.	0.687	0.121	0.415	0.220
X2	Sarana dan peralatan serta komunikasi yang digunakan GSP cukup memadai.	0.719	0.149	0.198	0.124
X3	Kesediaan dan kecepatan terapis GSP dalam membantu pasien dan memberikan layanan cukup baik.	0.833	0.051	0.289	-0.074
X4	Pengetahuan dan kemampuan terapis GSP dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi pasien cukup memadai.	0.717	0.065	0.287	0.214
X5	Perhatian dan kepedulian yang diberikan GSP kepada setiap pasien secara individu cukup baik.	0.790	0.081	0.330	0.158
X6	Tarif harga layanan yang ditetapkan GSP terjangkau bagi saya.	0.466	0.231	0.708	0.043
X7	Tarif harga layanan yang ditetapkan GSP sudah sesuai dibanding dengan tempat pengobatan alternatif lainnya.	0.573	0.333	0.580	0.143
X8	Tarif harga layanan yang ditetapkan GSP sesuai	0.635	0.160	0.589	0.201

Kode	Variabel	Component / Faktor			
		1	2	3	4
X9	manfaat yang saya peroleh. Tarif harga layanan yang ditetapkan GSP sesuai kualitas kesembuhan yang saya rasakan.	0.596	0.279	0.565	0.166
X10	Saya memilih berkunjung ke GSP karena pengaruh keluarga dan atau teman sejawat.	-0.128	0.581	0.408	0.308
X11	Saya memilih berkunjung ke GSP karena adanya testimoni/ulasan oleh pasien lain.	0.559	0.440	-0.180	0.193
X12	Saya memilih berkunjung ke GSP karena sesuai dengan kondisi finansial/keuangan saya.	0.351	0.528	0.065	0.130
X13	Saya memilih berkunjung ke GSP karena kebiasaan saya berobat alternatif.	0.000	0.789	0.222	0.198
X14	Saya memilih berkunjung ke GSP karena sesuai kepribadian dan konsep diri saya.	0.149	0.818	0.063	0.095
X15	Saya memilih berkunjung ke GSP karena persepsi dan cara pandang tentang pengobatan alternatif	0.381	0.795	0.088	0.064
X16	Saya memilih berkunjung ke GSP karena dorongan dan motivasi saya sendiri.	0.823	0.166	0.099	0.130
X17	Saya memilih berkunjung ke GSP karena sikap dan kecenderungan saya berobat alternatif.	0.156	0.849	0.091	-0.032
X18	Informasi layanan daring GSP cukup mudah diakses oleh para calon pasien.	0.746	0.197	-0.049	0.164
X19	Tanggapan layanan informasi daring GSP cukup cepat dan responsif.	0.852	0.115	0.245	0.066
X20	Informasi layanan daring GSP cukup dapat dipercaya sesuai kenyataan.	0.771	0.189	0.172	0.179
X21	Informasi layanan daring GSP cukup jelas dan mudah dipahami.	0.789	0.244	0.182	0.148
X22	Lokasi praktek GSP mudah ditelusuri dan dijangkau	0.663	0.244	0.080	0.479
X23	Akses menuju Lokasi praktek GSP cukup lancar.	0.567	0.336	0.143	0.615
X24	Lokasi praktek GSP relatif dekat dengan tempat tinggal saya.	0.236	0.150	0.127	0.857
X25	Tempat praktek GSP cukup amam, bersih dan nyaman.	0.649	0.311	0.154	0.404

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
a. Rotation converged in 9 iterations.

Sumber: Data penelitian, 2026

Hasil ekstraksi faktor menunjukkan terbentuk empat faktor utama dengan total kontribusi sebesar 71,707%

Tabel 2. Faktor-Faktor yang Terbentuk

Faktor	Persentase	Keterangan
Kualitas layanan dan kepercayaan pasien	51,878%	Faktor dominan
Sikap dan gaya hidup pasien	10,988%	Faktor pendukung
Keterjangkauan dan daya saing harga	4,645%	Pertimbangan ekonomi
Kemudahan akses dan kedekatan lokasi	4,196%	Kemudahan akses

Sumber: Data penelitian, 2026

Pembahasan

Empat faktor terbentuk yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengobatan alternatif pada Griya Sehat Pamulang Tangerang Selatan. dapat dijelaskan berikut.

Faktor Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pasien

Faktor kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien menjadi faktor yang paling dominan dalam keputusan konsumen menggunakan jasa pengobatan alternatif di Griya Sehat Pamulang. Temuan ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya mempertimbangkan hasil atau manfaat terapi, tetapi juga menilai bagaimana pelayanan diberikan, mulai dari kemampuan terapis, ketepatan dalam memberikan pelayanan, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kenyamanan selama proses terapi, hingga rasa aman dan percaya terhadap penyedia jasa. Kepercayaan menjadi semakin penting karena layanan pengobatan berkaitan langsung dengan kondisi kesehatan sehingga konsumen cenderung memilih penyedia jasa yang dinilai mampu memberikan pelayanan secara profesional dan meyakinkan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Sumaedi et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan merupakan aspek penting dalam membentuk penilaian serta perilaku pengguna layanan kesehatan. Dengan demikian, dominannya faktor ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas interaksi pelayanan dan penguatan kepercayaan pasien merupakan aspek strategis bagi penyedia jasa pengobatan alternatif dalam mempertahankan pilihan konsumen.

Faktor Sikap dan Gaya Hidup

Faktor sikap dan gaya hidup menunjukkan bahwa keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengobatan alternatif tidak hanya didasarkan pada pertimbangan pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh cara konsumen memandang kesehatan dan pengobatan yang dipilih. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen yang memiliki pandangan positif terhadap pengobatan alternatif, motivasi untuk menjaga

kesehatan, serta keyakinan terhadap manfaat terapi cenderung lebih terbuka untuk menggunakan layanan tersebut. Sikap positif dapat membentuk penerimaan terhadap metode pengobatan alternatif, sedangkan gaya hidup yang berorientasi pada pemeliharaan kesehatan dapat mendorong konsumen memilih layanan yang dianggap sesuai dengan nilai dan kebiasaan mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ng et al. (2022) yang menunjukkan bahwa sikap merupakan salah satu prediktor penting dalam membentuk niat seseorang menggunakan pengobatan tradisional, sementara faktor kepuasan dan norma subjektif turut memperkuat kecenderungan tersebut. Dengan demikian, faktor sikap dan gaya hidup menunjukkan bahwa keputusan penggunaan jasa pengobatan alternatif juga merupakan refleksi dari keyakinan, preferensi, dan orientasi kesehatan konsumen.

Faktor Keterjangkauan dan daya saing harga

Faktor keterjangkauan dan daya saing harga menunjukkan bahwa pertimbangan ekonomi menjadi salah satu dasar konsumen dalam memilih jasa pengobatan alternatif di Griya Sehat Pamulang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen cenderung mempertimbangkan kemampuan membayar, kesesuaian tarif dengan manfaat yang diperoleh, serta perbandingan biaya dengan pilihan pelayanan kesehatan lainnya. Persepsi bahwa biaya pengobatan alternatif relatif ekonomis dapat mengurangi beban pengeluaran dan mendorong konsumen untuk memilih layanan yang dianggap memberikan manfaat sesuai dengan kemampuan finansialnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Alzahrani et al. (2022) yang menunjukkan bahwa keterjangkauan biaya merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan keputusan masyarakat dalam menggunakan pengobatan komplementer dan alternatif. Dengan demikian, harga tidak hanya dipandang sebagai nominal yang harus dibayarkan, tetapi juga sebagai pertimbangan nilai dan manfaat yang diterima konsumen dari layanan pengobatan alternatif.

Faktor Kemudahan akses dan kedekatan lokasi

Faktor kemudahan akses dan kedekatan lokasi menunjukkan bahwa aspek geografis dan kemudahan memperoleh pelayanan menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menggunakan jasa pengobatan alternatif di Griya Sehat Pamulang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen cenderung lebih memilih layanan yang mudah dijangkau, memiliki akses transportasi yang relatif lancar, serta berada pada

lokasi yang tidak terlalu jauh dari tempat tinggal atau aktivitas sehari-hari. Kondisi tersebut dapat mengurangi waktu dan biaya perjalanan sehingga konsumen merasa lebih praktis dalam memperoleh pelayanan, terutama ketika membutuhkan kunjungan secara berulang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Febriyanti et al. (2024) yang menunjukkan bahwa aksesibilitas dan kedekatan fasilitas merupakan salah satu pertimbangan yang berkaitan dengan pemanfaatan pengobatan tradisional pada masyarakat. Dengan demikian, kemudahan akses dan kedekatan lokasi menjadi nilai tambah bagi penyedia jasa pengobatan alternatif karena dapat meningkatkan kenyamanan dan mengurangi hambatan konsumen dalam memperoleh layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian, hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Terdapat empat faktor utama yang mempengaruhi keputusan konsumen pengguna jasa pengobatan alternatif pada Griya Sehat Pamulang Tangerang Selatan.
2. Faktor kualitas layanan dan kepercayaan pasien merupakan faktor yang paling dominan dengan kontribusi sebesar 51,878%.
3. Faktor lainnya yang mempengaruhi keputusan konsumen adalah sikap dan gaya hidup pasien, keterjangkauan harga, serta kemudahan akses lokasi.
4. Keempat faktor tersebut mampu menjelaskan 71,707% variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah, A. A., Makki, M., Setianto, B., Sa'adah, N., Lestari, I., & Arindis, P. A. M. (2021). Patient satisfaction analysis based on service quality assessment and trust in health facilities. *Jurnal Riset Kesehatan*, 10(2), 105–113.
- Alzahrani, A. S., Greenfield, S. M., & Paudyal, V. (2022). Factors affecting complementary and alternative medicine (CAM) use by adult diabetic patients: A systematic review using the theoretical domains framework (TDF). *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 18(8), 3312–3322.
- Febriyanti, E., Sari, N. P., & Wulandari, R. (2024). Pemanfaatan pengobatan tradisional dalam perspektif *medical pluralism* pada masyarakat Kabupaten Bandung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 145–154
- Febriyanti, R. M., Saefullah, K., Susanti, R. D., & Lestari, K. (2024). Knowledge, attitude, and utilization of traditional medicine within the plural medical system in West Java, Indonesia. *BMC Complementary Medicine and Therapies*, 24, 64.

- Kim, J. K., Kim, K. H., Shin, Y. C., Jang, B. H., & Ko, S. G. (2020). Utilization of traditional medicine in primary health care in low- and middle-income countries: A systematic review. *Health Policy and Planning*, 35(8), 1070–1083.
- Lestari, J. M., & Indrawati, F. (2023). Kualitas pelayanan kesehatan esensial pada masa pandemi COVID-19 menggunakan metode SERVQUAL. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 3(3).
- Lobera, J., & Rogero-García, J. (2021). Scientific appearance and homeopathy: Determinants of trust in complementary and alternative medicine. *Health Communication*, 36(10), 1278–1285.
- Meng, F., Ji, Z., & Song, F. (2020). Patients' familiarity with, trust in and willingness to pay for traditional Chinese medicine in Chinese community health care centres. *European Journal of Integrative Medicine*, 36, 101118.
- Ng, J. Y., Kim, S., & Lee, Y. (2022). Understanding the intention to use traditional Chinese medicine: An application of the Theory of Planned Behavior. *BMC Complementary Medicine and Therapies*, 22, 1–10.
- Pradipta, I. S., Aprilio, K., Febriyanti, R. M., Ningsih, Y. F., Pratama, M. A. A., Indradi, R. B., Gatera, V. A., Alfian, S. D., Iskandarsyah, A., & Abdullah, R. (2023). Traditional medicine users in a treated chronic disease population: A cross-sectional study in Indonesia. *BMC Complementary Medicine and Therapies*, 23, 120.
- Sari, Y., Anam, A., Sumeru, A., & Sutrisna, E. (2021). The knowledge, attitude, practice and predictors of complementary and alternative medicine use among type 2 diabetes mellitus patients in Indonesia. *Journal of Integrative Medicine*, 19(4), 347–353.
- Sertan, A., Çek, K., Öñiz, A., & Özgören, M. (2023). The influence of medicine approaches on patient trust, satisfaction, and loyalty. *Healthcare*, 11(9), 1254.
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., Rakhmawati, T., Astrini, N. J., Widiyanti, T., & Yarmen, M. (2021). Factors influencing intention to use public transport: The role of service quality, trust, and perceived value. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 10, 100378.
- Widayati, A., Rahajeng, B., Wulandari, E. T., & Abadi, B. B. A. (2025). Traditional medicines use among Indonesian young population: A Theory of Planned Behaviour study. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Science and Technology*, 12(Suppl. 1), 51–58.
- World Health Organization. (2025). *Integration of traditional, complementary and integrative medicine into health systems: Conceptual framework*. Geneva: World Health Organization.