

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan warga Sumatera Utara dalam memilih menggunakan jasa PT Spring Island Travel Medan untuk perawatan medis di Penang, Malaysia. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 400 responden yang pernah menggunakan layanan tersebut, dengan teknik sampling purposive dan accidental sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh biaya, kualitas layanan kesehatan, kemudahan akses, dan rekomendasi sosial terhadap keputusan penggunaan jasa. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan rekomendasi sosial memiliki pengaruh signifikan, sedangkan biaya dan kemudahan akses menunjukkan pengaruh yang lebih rendah. Temuan ini memberikan masukan penting bagi penyedia layanan kesehatan lintas batas dalam meningkatkan daya saing dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Keputusan Konsumen, Medical Tourism, Travel medis, Push-pull factors, PT Spring Island Travel Medan, Berobat ke Penang, Faktor biaya, Kualitas layanan kesehatan, Kemudahan akses, Rekomendasi sosial, , Strategi pemasaran, Kolaborasi rumah sakit,

