

## CRM di rumah sakit: analisis pengaruh dimensi pelayanan terhadap Kepuasan dan loyalitas pasien di RSUP Fatmawati dengan Structural Equation Modeling

Melati P. Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20281447&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor pada dimensi pelayanan Rumah Sakit yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien serta hubungannya dengan image perusahaan dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM). Pengambilan data dilakukan kepada para pasien di 13 unit instalasi rawat jalan RSUP Fatmawati Jakarta Selatan sebagai responden menggunakan kuesioner. Dimensi faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perhatian Dokter (Physician Concern), Perhatian Staf dan Perawat (Staff Concern), Kenyamanan Proses Perawatan (Convenience of Care Process), dan Peralatan dan Fasilitas (Tangibles).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang terbukti mempengaruhi kepuasan pasien secara positif adalah Perhatian Staf dan Perawat (Staff Concern), Kenyamanan Proses Perawatan (Convenience of Care Process), dan Peralatan dan Fasilitas (Tangibles). Sedangkan dimensi Perhatian Dokter (Physician Concern) tidak berpengaruh terhadap motivasi bersepeda. Selain itu dalam penelitian ini terbukti secara signifikan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh positif terhadap Loyalitas dan Image Perusahaan.

.....This study aims to determine the factor dimensions of Hospital services that influence satisfaction and loyalty of patients and its relationship to corporate image by using the method of Structural Equation Modeling (SEM). Data were collected to patients in 13 units of outpatient installation in RSUP Fatmawati in South Jakarta as the respondents, using questionnaires. Dimensions factors used in this study are Physician Concern, Staff Concern, Convenience of Care Process, and Tangibles.

The results showed that the factors dimensions that proved positively affect patient satisfaction are Staff Concern, Convenience of Care Process, and Tangibles. While dimension of Physician Concern has no influence towards patient satisfaction. Also, this study proved to be significant that the Patient Satisfaction has positive effect on Loyalty and Corporate Image.