

Perancangan perbaikan loyalitas pasien rumah sakit umum daerah = Design of loyalty improvement of patients of public state hospital

Ika Prisilia Minar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456370&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Untuk dapat meningkatkan daya saing, rumah sakit umum harus dapat mengetahui bagaimana menjaga hubungan dengan pasien. Tujuan penelitian ini adalah merancang perbaikan loyalitas pasien rawat jalan rumah sakit umum yang menggunakan BPJS. Metode Structural Equation Modeling SEM digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dan metode analisis diskriminan untuk mengetahui prioritas perbaikan. Penilaian 5 orang ahli dilakukan untuk mendapatkan variabel laten dan indikator. Kusioner diberikan kepada 400 pasien. Dari model SEM, variabel yang mempengaruhi secara langsung dan positif terhadap loyalitas adalah kepuasan dan kepercayaan pasien.

ABSTRACT

To improve competitiveness, public hospitals should be able to know how to maintain and retain their patients. The purpose of this research is to improve outpatient loyalty in public hospital that using National Health Insurance. Structural Equation Modeling SEM method is used to analyze the factors that influence patient loyalty and discriminant analysis method is used to know the priority of improvement. Assessment of 5 experts was performed to obtain latent variables and indicators. Questionnaire was given to 400 patients. From the SEM model, the variables that directly and positively affect loyalty are patient satisfaction and trust.