

Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien (studi kasus pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Premier Bintaro)

Nurmin Arianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20496095&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Kebutuhan akan layanan rumah sakit bermutu semakin meningkat seiring membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat oleh maka dari itu Rumah Sakit Premier Bintaro harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas berorientasi pada tercapainya kepuasan pasien yang akhirnya akan menyebabkan pasien yang loyal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien. Sampel yang diteliti adalah 100 pasien rawat jalan. Analisis data yang digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan, harga dan kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien baik secara parsial maupun simultan. Dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka peningkatan lebih difokuskan dalam hal reliability dan assurance, untuk meningkatkan nilai harga yang ditawarkan maka pengkajian ulang lebih difokuskan keterjangkauan harga serta kesesuaian harga dengan manfaat dan fasilitas dan peningkatan kepuasan pasien lebih difokuskan kepada kenyamanan dan keamanan terhadap pasien agar pasien benar-benar merasa puas dan loyal terhadap rumah sakit.