

## Pengaruh biaya peralihan, kepuasan dan loyalitas konsumen pada pelayanan rumah sakit

Cindy Puspa Dewi Hardjoko, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76296&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari switching cost, kepuasan dan loyalitas konsumen pada suatu jasa layanan rumah sakit, dalam hal ini adalah rumah sakit Pantai Indah Kapuk, Jakarta Utara. Adapun sampel yang digunakan adalah pasien dari tiga poliklinik yaitu poliklinik anak, poliklinik kulit dan kelamin, dan poliklinik internist. Dan hasil pengujian yang dilakukan terhadap ketiga variabel secara keseluruhan, hasil yang diperoleh memperlihatkan dukungan terhadap hipotesis yang ada, di mana terdapat pengaruh yang signifikan antara switching cost, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen pada layanan rumah sakit Pantai Indah Kapuk, Jakarta Utara.

Selain pengujian terhadap hipotesis, dilakukan juga analisa yang mendukung penelitian. Pada analisa mengenai ketiga variabel terhadap tiga poliklinik yang menjadi obyek penelitian, diketahui bahwa pada kategori dokter ramai, variabel kepuasan konsumen dan variabel switching cost ternyata berpengaruh secara signifikan pada loyalitas konsumen. Pada kategori dokter tidak ramai, hasil yang diperoleh adalah variabel kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan pada variabel dependen yaitu loyalitas konsumen, sementara variabel switching costs tidak berpengaruh secara signifikan pada loyalitas konsumen.

Dari analisa diskriminan, terdapat perbedaan yang nyata antara persepsi pasien/responden yang berkunjung ke dokter kategori ramai dengan pasien/responden yang berkunjung ke dokter kategori tidak ramai.

Dari analisa diskriminan yang telah dilakukan terdapat satu buah variabel yang ternyata mempengaruhi persepsi pasien berdasarkan kategori dokter ramai dan tidak ramai. Variabel tersebut adalah biaya berpindah (switching cost).