

Keputusan berobat kembali di klinik spesialis anak Rumah Sakit Islam Cempaka Putih tahun 2012 = Medical patient`s decision to revisit pediatric clinic at Jakarta Cempaka Putih Islam in 2012

Putri Dina Rusdi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20320595&lokasi=lokal>

Abstrak

Keputusan berobat kembali merupakan bentuk penerimaan pasien terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Namun, selama tahun 2008 hingga tahun 2011, jumlah kunjungan pasien pada klinik tersebut secara keseluruhan mengalami penurunan sebesar 21,8 %. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien berobat kembali di Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih tahun 2012. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian cross sectional.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara pengalaman konsumen, komunikasi pemasaran ulang, dan hambatan pindah terhadap keputusan pasien berobat kembali di Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

Medical patient's decision to revisit Pediatric clinic at Jakarta Cempaka Putih Islam Hospital (RSIJCP) shows patient's satisfaction toward service offered. However, there is 21.8% decline in overall number of patient visits during years 2008-2011. This research's aim understands factors that influence patient's decision to revisit pediatric clinic for using medical treatment offered at RSIJCP year 2012.

Research uses quantitative as method with cross sectional as study design.

Result shows there are several factors that influence patient in making decision to reuse treatment offered by RSIJCP year 2012. These factors are patient's impression, hospital marketing communication in promoting their service, and obstacles that may occur in switching hospital in order to get benefit from certain treatment.