

Determinan kepuasan, loyalitas dan pemilihan rumah sakit terhadap minat beli ulang pada pasien rawat inap kebidanan di RSAB Harapan Kita tahun 2013 = Determinant of satisfaction, loyalty and brand preference to repurchase intention's inpatient in Obsgyn ward at RSAB Harapan Kita in 2013

Dewi Irawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349169&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada saat ini tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu semakin meningkat seiring dengan meningkatkan tingkat pendidikan masyarakat dan makin mudah didapatkan arus informasi terkini. Minat beli ulang pelanggan adalah suatu perilaku pelanggan yang didasari oleh adanya rasa kepuasan, loyalitas dan persepsi pasien dalam memilih suatu rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya akan berdampak pada kesinambungan mutu pelayanan di rumah sakit.

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran minat beli ulang dan hubungannya dengan kepuasan, loyalitas dan persepsi pemilihan rumah sakit pasien rawat inap kebidanan di RSAB Harapan Kita Jakarta. Dengan menggunakan rancangan penelitian analitik deskriptif dengan cross sectional, melibatkan 150 responden. Analisa data dilakukan dengan menggunakan analisa univariat, bivariat dengan uji chi square serta multivariate dengan menggunakan uji regresi logistic ganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan, loyalitas dan persepsi pemilihan rumah sakit yang dirasakan oleh pasien rawat inap kebidanan di RSAB Harapan Kita mempunyai hubungan yang bermakna dengan minat beli ulang pasien pada pelayanan di rumah sakit setelah dikendalikan oleh kepemilikan asuransi, besarnya pendapatan pasien per bulan dan kemudahan pasien dalam mengakses rumah sakit dari segi transportasi. Setelah dilakukan uji regresi logistic ganda, didapatkan bahwa persepsi pasien dalam memilih rumah sakit mempunyai pengaruh yang dominan terhadap minat beli ulang.

Dalam rangka untuk meningkatkan angka kunjungan pasien ke RSAB Harapan Kita, maka perlu disarankan kepada pihak manajemen untuk lebih meningkatkan citra pelayanan di rumah sakit, memperbaiki tampilan fisik rumah sakit serta meningkatkan SOP pelayanan dengan prioritas utama untuk meningkatkan rasa puas bagi pasien di rumah sakit.

.....

At this time the people's demands for quality health services increasing with the increasing levels of public education more readily available and current information flow. Repurchase intention of customer is a customer behavior based on a sense of satisfaction, loyalty and perceptions of patients in choosing a hospital as a health care facility, which will ultimately have an impact on the sustainability of the quality of service in hospitals.

This study was conducted to get an idea of repurchase intention and the relationship with satisfaction, loyalty and brand preference of inpatient obstetry and ginecology in RSAB Harapan Kita Jakarta. The study design use descriptive analytic with cross-sectional, involving 150 respondents. Data analysis used univariate, bivariate and multivariate by using multiple logistic regression.

The results of this study showed that satisfaction, loyalty and perceptions of brand preference at inpatient obsgyn in RSAB Harapan Kita have a statistically significant relationship with repurchase intention after

controlled by insurance, patient revenue per month and ease of access to hospital. After analyze with multiple logistic regression test, it was found that the perception of the patient's brand preference have a dominant influence on repurchase intention.

In order to increase the number of patient visits to RSAB Harapan Kita, it is suggested that the management need to further improve the image of care in hospitals, improve the hospital's appearance and improve SOP hospital services with the aim of priority to improve satisfaction's patients in the hospital.