

# Hubungan antara persepsi mutu pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali klinik anak RSUD kota Bekasi tahun 2013 = Analyze the perception of service quality with the decision to revisit pediatric clinic RSUD kota Bekasi in 2013/ Enka Rafsanjanie

Enka Rafsanjanie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20386649&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRACT**

Dari tahun 2009 sampai tahun 2012 kunjungan di klinik anak RSUD Kota Bekasi mengalami penurunan jumlah kunjungan setiap tahunnya. Oleh sebab itu perlu diteliti bagaimana keputusan berkunjung kembali di klinik anak serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan metode cross sectional. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis persepsi mutu pelayanan dengan keputusan berkunjung kembali di klinik Anak RSUD Kota Bekasi, dengan responden orangtua/wali pasien klinik anak. Hasil Penelitian ini dianalisis secara univariat dan bivariat, dengan menggunakan Uji Chi-Square.

Penelitian didapatkan bahwa 73% responden memutuskan untuk berkunjung kembali. Serta diketahui ada hubungan yang bermakna antara persepsi mutu pelayanan dengan keputusan berkunjung kembali, yaitu: dimensi Reliability (p-value 0,000 dan OR 23,21) dimensi Responsiveness (p-value 0,000 dan OR 15,23) dimensi Assurance (p-value 0,000 dan OR 27,72) dimensi Empathy (p-value 0,000 dan OR 36,22) dimensi Tangibel (p-value 0,000 dan OR 8,75)

### **ABSTRACT**

Since In 2009 until 2012 the numbers of visiting patients in Bekasi pediatric clinic was decline each. Its need to be investigated the interest to repeat purchase and also the influential factors. This research is intended as an observational study with cross sectional method. As for the purpose of this research is to analyze the perception of Service quality with the decision to revisit pediatric clinic at RSUD Kota Bekasi. The Respondent the are parents or guardians of patient. The result of this research will be analyzed in both uni-variate and bivariate methods using the Chi – Square measurement.

The result of this research showed that 73 % of the respondents have the interest to coming back to the clinic. We also note a significant association between the perception of quality service with decision to revisit pediatric clinic at RSUD Kota Bekasi. i.e. Reliability value (p-value 0,000 and OR 23,21) Responsiveness value (p-value 0,000 and OR 15,23) Assurance value (p-value 0,000 and OR 27,72) Empathy value (p-value 0,000 and OR 36,22) Tangibility value (p-value 0,000 and OR 8,75)