

Pengaruh kualitas pelayanan rawat inap dan promosi Rumah Sakit terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya tahun 2014 = The effect of inpatient service quality and hospital promotion to inpatient loyalty in Dharma Yadnya General Hospital 2014

I Made Sudiana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20388646&lokasi=lokal>

Abstrak

Menumbuhkan loyalitas pasien rawat inap dapat meningkatkan tingkat hunian rumah sakit, maka manajemen rumah sakit perlu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi rumah sakit dengan loyalitas pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel kualitas pelayanan, promosi rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional, sebagai sampel pasien yang melakukan kunjungan ulang rawat inap, dengan jumlah 61 orang. Pengumpulan data dengan penyebaran koesioner. Pengolahan data menggunakan SPSS dan SEM PLS (Structured Equation Model Partial Least Square).

Hasil penelitian ini adalah adanya pengaruh langsung dan tak langsung kualitas pelayanan dan promosi rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Model penelitian ini mempunyai nilai prediktif yang relatif baik atau layak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi rumah sakit mempengaruhi loyalitas pasien.

<hr>

Cultivating loyalty inpatients may improve hospital occupancy rate, the hospital management needs to determine the effect of service quality and hospital promotion with the patient loyalty.

This study aims to determine the effect of direct and indirect variable service quality, hospital promotion of patient loyalty. This study uses a quantitative approach with cross-sectional design, as sample of patients who rehospitalization visits, the number of 61 people. Collecting data with the spread koesioner. Processing data using SPSS and PLS SEM (Structured Equation Model of Partial Least Square).

The results of this study are the direct and indirect influence service quality and the hospital promotion to the patient loyalty. This research model has good relative of the predictive value or feasible. It can be concluded that service quality and the hospital promotion to patient loyalty.