

Hubungan kualitas pelayanan rawat inap terhadap profitabilitas pelanggan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda = The relation of inpatient service quality to customer profitability at Puri Bunda Hospital

Dewa Ayu Ari Padmadewi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20476818&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar belakang: Setiap rumah sakit berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan sehingga diharapkan pasien akan puas dan menjadi konsumen yang loyal bagi rumah sakit. Untuk itu rumah sakit harus mendesain kualitas layanan yang terdiri dari lima dimensi mutu yang lebih unggul dari rumah sakit lainnya. Dalam upaya membina hubungan dengan pasien, rumah sakit juga dituntut untuk menjaga dan meningkatkan profitabilitas pelanggan, mengkonversi pelanggan yang tidak menguntungkan menjadi pelanggan yang menguntungkan.

Tujuan: Penelitian ini dilakukan untuk tujuan mengetahui hubungan kualitas pelayanan rawat inap yang diukur berdasarkan dimensi mutu yaitu dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap profitabilitas pelanggan di RSIA Puri Bunda Denpasar.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan desain crosssectional dengan sampel 100 responden dari pasien rawat inap selama bulan April-Mei 2018.

Hasil: Penelitian ini menemukan bahwa koefisien korelasi masing-masing variabel dimensi terhadap profitabilitas adalah sebesar 0,766 untuk tangible; 0,780 untuk reliability; 0,804 untuk responsiveness; 0,836 untuk assurance dan 0,724 untuk empathy dengan standardized coefficient tertinggi pada dimensi tangible. Berdasarkan hasil analisis determinasi didapatkan koefisien determinasi 95,6.

Simpulan: Kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan dimensi mutu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy memiliki hubungan sangat kuat dan signifikan terhadap profitabilitas dimana dimensi tangible paling dominan berhubungan dengan profitabilitas pelanggan. Sebesar 95,6 dimensi kualitas pelayanan secara simultan berhubungan dengan profitabilitas sedangkan sisanya sebesar 4,4 ditentukan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

.....Introduction Each hospital strives to provide quality services based on predefined standards so that patients are expected to be satisfied and become loyal customers for the hospital. For that hospital should design the quality of service consisting of five dimensions of superior quality than other hospitals. In an effort to foster relationships with patients, hospitals are also required to maintain and improve customer profitability, convert unprofitable customers into profitable customers.

Aim This research was conducted for the purpose of knowing the correlation of service quality measured by dimension of quality that is tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance and empathy to customer profitability at RSIA Puri Bunda Denpasar.

Method This study is a quantitative research using cross sectional design with 100 responden samples from inpatients during April May 2018 Result This research found that the correlation coefficient of each dimension variable to profitability is 0,766 for tangibles 0.780 for reliability 0.804 for responsiveness 0.836 for assurance and 0.724 for empathy with the highest standardized coefficient on tangibles dimension. Based on the results of determination analysis obtained coefficient of determination 95.6.

Conclusion Quality of service measured on the dimension of quality tangible, reliability, responsiveness,

assurance, empathy has a very strong and significant relationship to profitability where the tangible dimension is most dominantly related to the profitability of customers. 95.6 dimension of service quality simultaneously related to profitability while the rest of 4.4 is determined by other variables outside this study.