

# Hubungan karakteristik dan kepuasan pasien rawat jalan dengan minat kunjungan ulang di RSUD Pesawaran tahun 2019 = Relationship between characteristics and outpatient satisfaction with interest in re-visiting in RSUD Pesawaran in 2019 / Sumarsih

Sumarsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20492606&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRAK**

Rumah sakit berkembang melalui pasien yang puas di mana pasien tidak hanya akan kembali untuk membeli pelayanan tetapi juga dapat menjadi marketer yang dapat membawa keluarga atau teman-teman lainnya. Minat konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasannya terhadap pelayanan yang telah diperoleh sebelumnya. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap mutu pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pasien, meskipun nilai subjektif ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, keadaan emosional dan lingkungan pasien, kepuasan pasien tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang dialami oleh pasien pada saat menerima pelayanan rumah sakit. Pelayanan rawat jalan sangat berpengaruh terhadap pendapatan dan citra rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk melihat variabel karakteristik dan kepuasan pasien yang paling dominan berhubungan dengan minat kunjungan ulang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan data primer, pendekatan cross sectional, populasi adalah pasien rawat jalan, sampel dihitung berdasar beda dua proporsi didapatkan 150 sampel pengambilan sampel dengan tehnik Quota sampling. Di analisis komputer menggunakan regresi multivariat. Hasil tidak ada hubungan antara karakteristik pasien dengan minat kunjungan ulang nilai P value  $>0,05$  : jenis kelamin (p value=0,169), usia (p value= 0,539) pendidikan (p value=0,622), pekerjaan (p value=0,319), pengalaman berkunjung sebelumnya (p value=0,352), ada hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang (p value=0,0001). Variabel yang paling dominan berhubungan dengan minat kunjungan ulang adalah kepuasan pasien dengan p value=0,0001, OR= 16,626. Artinya pasien yang memiliki kepuasan baik akan mempunyai peluang sebesar 16,626 lebih tinggi melakukan kunjungan ulang dibandingkan pasien yang memiliki kepuasan kurang baik, setelah di kontrol oleh variabel jenis kelamin, variabel umur dan variabel pekerjaan.