

Pengukuran tingkat loyalitas pelanggan pada layanan kesehatan di Rumah Sakit Universitas Indonesia dengan metode net promoter score tahun 2021 = The measurement of customer loyalty on healthcare service at University of Indonesia Hospital using net promoter score method 2021.

Aliya Diandra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20527684&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Rumah sakit sebagai salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang terbaik dan berkualitas bagi masyarakat. Persaingan yang semakin ketat dalam industri rumah sakit pun mendorong rumah sakit untuk meningkatkan daya saingnya agar lebih unggul dari para pesaing, salah satunya adalah melalui peningkatan kualitas layanan yang ditawarkan. Kualitas layanan yang baik diharapkan mampu memenuhi ekspektasi dan mencapai kepuasan dari pelanggan rumah sakit yang mana dapat menjadi faktor penentu loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan menggambarkan kecenderungan pelanggan untuk memilih kembali layanan kesehatan pada rumah sakit tersebut apabila memerlukan pengobatan di masa mendatang. Loyalitas pelanggan dapat dinilai dari tingkat kemungkinan pelanggan untuk merekomendasikan layanan kepada keluarga atau teman dengan metode Net Promoter Score. Dalam penelitian ini, dari 67 orang responden, diperoleh hasil sebesar 49,3% pelanggan adalah promoters atau memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Rumah Sakit Universitas Indonesia pada tahun 2021 berhasil mencapai Net Promoter Score sebesar 45 dengan skala -100 sampai dengan 100 yang mana menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pelanggan sudah pada kategori favorable.

.....Hospital as service company engaged in the health sector has an obligation to provide the best quality of health services for the community. The increasing competition on the health services sector encourages hospital to be more superior among its competitors, one of which is through improving the quality of services offered. Good service quality is expected to be able to meet expectations and achieve satisfaction from hospital customers which can be a determining factor for customer loyalty. Customer loyalty describes the tendency of customers to choose health services at the same hospital again if they need treatment in the future. Customer loyalty can be assessed using Net Promoter Score method, from the level of possibility of customers to recommend services to family or friends. In this study, from 67 respondents, it was found that 49,3% of customers were promoters or had a high level of loyalty. In 2021, the University of Indonesia Hospital managed to achieve a Net Promoter Score of 45 with a scale of -100 to 100 which indicates that the level of customer loyalty is already in the favorable category.