

# Hubungan Persepsi Nilai Pasien, Kepercayaan, dan Loyalitas dengan Retensi Pasien pada RSD Kertosono = Relationship between Perceived Patient Value, Trust, and Loyalty with Patient Retention at RSD Kertosono

Aldilla Youthiana Oktavanny, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920519570&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

RSD Kertosono mengalami kenaikan jumlah pasien tidak kembali dalam beberapa tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dan persepsi nilai pasien dengan retensi pasien di RSD Kertosono serta faktor yang paling dominan berhubungan dengan retensi pasien. Penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di RSD Kertosono Nganjuk. Waktu pelaksanaan pengumpulan data yaitu pada bulan April 2022. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Karakteristik pasien yang berhubungan dengan retensi pasien pada RSD Kertosono adalah faktor pendapatan dan faktor sumber biaya pengobatan sedangkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan tidak memiliki hubungan dengan retensi pasien. Persepsi nilai pasien, kepercayaan, dan retensi pasien berhubungan dengan retensi pasien pada RSD Kertosono. Persepsi nilai pasien merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan retensi pasien pada RSD Kertosono.

.....RSD Kertosono has experienced an increase in the number of patients not returning in recent years. This study aims to determine the relationship between patient characteristics and perceived patient values with patient retention at RSD Kertosono and the most dominant factor associated with patient retention. This research is an explanatory research with a quantitative approach. The research was conducted at RSD Kertosono Nganjuk. The time for data collection was April 2022. Data was collected using a questionnaire. Patient characteristics related to patient retention at RSD Kertosono are income factors and sources of medical expenses, while gender, age, occupation, and education have no relationship with patient retention. Perceived patient value, trust, and patient retention are related to patient retention at RSD Kertosono. The patient's perceived value is the most dominant variable related to patient retention at RSD Kertosono.