

# Hubungan Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kesiediaan Rekomendasi oleh Pelanggan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit St. Carolus = Relationship of Quality Service and Hospitals Brand to Recommendation Intention among Outpatient Customer at St. Carolus Hospital

Ella Agnes, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538351&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra rumah sakit terhadap kesiediaan rekomendasi melalui kepuasan pasien pada pelanggan instalasi rawat jalan di rumah sakit swasta di Jakarta. Populasi dalam penelitian adalah pelanggan instalasi rawat jalan periode Januari Juni 2021 dengan pengambilan 100 sampel sebagai responden yang memenuhi kriteria inklusi. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Model (SEM) yang berbasis pada sistem aplikasi statistik Partial Least Square (PLS)3.0 untuk menguji pengaruh secara langsung atau tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh langsung baik dari kualitas layanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien serta pengaruh langsung antara kepuasan pasien terhadap kesiediaan rekomendasi dengan variabel citra rumah sakit lebih dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Tidak terbukti pengaruh langsung pada hubungan kualitas layanan terhadap kesiediaan rekomendasi maupun citra rumah sakit terhadap rekomendasi. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai acuan oleh pihak manajemen rumah sakit khususnya instalasi rawat jalan untuk meningkatkan kualitas layanan serta menjaga citra rumah sakit agar terus meningkatkan kepuasan pasien yang akan meningkatkan kesiediaan rekomendasi.

.....This study aims to find out the influence of service quality and hospital image on the willingness of recommendations through patient satisfaction in outpatient installation customers at private hospitals in Jakarta. The population in the study was an outpatient installation customer from January to June 2021 with the taking of 100 samples as respondents who met the inclusion criteria. The data analysis method uses a Structural Equation Model (SEM) based on the Partial Least Square (PLS)3.0 statistical application system to test the influence directly or indirectly between variables. The results showed the direct influence of both the quality of service and the image of the hospital on patient satisfaction as well as the direct influence between patient satisfaction on the willingness of recommendations with variables of hospital image more dominantly affecting patient satisfaction. There has been no direct effect on the relationship of service quality on the willingness of recommendations or the image of the hospital.