

## ABSTRAK

Nama : Agnes Murniati  
Program Studi : Magister Managemen  
Judul : Analisis Pengaruh Evaluasi Pelanggan Dilihat Dari Atribut Pelayanan Rawat Jalan RS “XYZ” Terhadap Kesiediaan Untuk Kunjungan Kembali dan Kesiediaan Untuk Merekomendasi

Fokus dari tesis ini adalah meningkatkan dan memelihara pasien yang loyal dan bersedia untuk merekomendasi jasa pelayanan kesehatan RS “XYZ” Tujuan dari studi ini adalah mengetahui pengaruh evaluasi pelanggan dalam hal ini pasien dan keluarga pasien unit rawat jalan RS “XYZ” terhadap kesiediaan pelanggan untuk kunjungan kembali dan kesiediaan untuk merekomendasikan. Evaluasi pelanggan dalam hal ini dilihat dari delapan atribut pelayanan, yaitu admisi, pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan farmasi, fasilitas ruang tunggu, fasilitas toilet, waktu antri, dan tarif. Hasil dari studi ini akan dianalisa, diidentifikasi faktor-faktor yang positif maupun negatif, dan menemukan solusi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di masa mendatang. Hal ini sebagai bagian strategi untuk menghadapi tantangan persaingan usaha penyedia jasa kesehatan pada masa sekarang ini. Penelitian menggunakan metode deskriptif dan pengujian statistik dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM), dengan menggali data primer dan data sekunder. Peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting sebagai strategi untuk mempertahankan prestasi RS “XYZ” yang sudah diraih dan peningkatan usaha pelayanan jasa rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa evaluasi pelanggan mempengaruhi langsung dan bersifat positif terhadap kesiediaan untuk kunjungan kembali secara signifikan (hipotesa 1); evaluasi pelanggan tidak mempengaruhi terhadap kesiediaan untuk merekomendasikan (hipotesa 2); kesiediaan untuk kunjungan kembali mempengaruhi langsung dan bersifat positif terhadap kesiediaan untuk merekomendasikan secara signifikan (hipotesa 3).

Kata kunci:

Evaluasi pelanggan, kesiediaan untuk kembali, kesiediaan untuk merekomendasikan.

## ABSTRACT

Name : Agnes Murniati  
Study Program: Magister Management  
Title : Analysis of Customer Evaluation From Medical Center Service  
Attributes of RS "XYZ" Affect On Willingness To Return and  
Willingness To Recommend

The focus of this thesis is to increase the number of patients who are loyal and willing to recommend the health service of "XYZ" hospital. The purpose of this study was to determine the effect of customer evaluations with patient and patient families in outpatient unit "XYZ" hospital on the willingness of customers to return and willingness to recommend. In this case, customer evaluation is viewed from the eight service attributes, which are admission, nurse services, doctor services, pharmacy services, facilities, waiting rooms, toilet facilities, queue times, and tariffs. Results from this study will be analyzed, identified for the positive and negative factors, and find solutions to increase customer loyalty in the future. This is as part of strategy to face the challenges of competition in today's health services provider. The study uses descriptive method and statistical test using Structural Equation Model (SEM), by exploring primary and secondary data. Increased customer satisfaction and loyalty is very important as a strategy to maintain the achievement of RS "XYZ" and business improvement services in the hospital.

Based on this research, it is found that customer evaluation directly affect positively towards a willingness to return significantly (hypothesis 1); evaluation did not influence the willingness of customers to recommend (hypothesis 2); willingness to return was having positive and direct influence on willingness to recommends significantly (hypothesis 3).

Key words:

Customer Evaluation, Willingness To Return, Willingness To Recommend