

Diterminan kepuasan loyalitas dan pemilihan rumah sakit terhadap minat beli ulang pada pasien rawat inap kebidanan di RSAB harapan kita tahun 2013

Irawati, Dewi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=110137&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada saat ini tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu semakin meningkat seiring dengan meningkatkan tingkat pendidikan masyarakat dan makin mudah didapatkan arus informasi terkini. Minat beli ulang pelanggan adalah suatu perilaku pelanggan yang di dasari oleh adanya rasa kepuasan, loyalitas dan persepsi pasien dalam memilih suatu rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya akan berdampak pada kesinambungan mutu pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran minat beli ulang dan hubungannya dengan kepuasan, loyalitas dan persepsi pemilihan rumah sakit pasien rawat inap kebidanan di RSAB Harapan Kita Jakarta. Dengan menggunakan rancangan penelitian analitik deskriptif dengan cross sectional, melibatkan 150 responden. Analisa data dilakukan dengan menggunakan analisa univariat, bivariat dengan uji chi square serta multivariate dengan menggunakan uji regresi logistic ganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan, loyalitas dan persepsi pemilihan rumah sakit yang dirasakan oleh pasien rawat inap kebidanan di RSAB Harapan Kita mempunyai hubungan yang bermakna dengan minat beli ulang pasien pada pelayanan di rumah sakit setelah dikendalikan oleh kepemilikan asuransi, besarnya pendapatan pasien per bulan dan kemudahan pasien dalam mengakses rumah sakit dari segi transportasi. Setelah dilakukan uji regresi logistic ganda, didapatkan bahwa persepsi pasien dalam memilih rumah sakit mempunya pengaruh yang dominan terhadap minat beli ulang. Dalam rangka untuk meningkatkan angka kunjungan pasien ke RSAB Harapan Kita, maka perlu disarankan kepada pihak manajemen untuk lebih meningkatkan citra pelayanan di rumah sakit, memperbaiki tampilan fisik rumah sakit serta meningkatkan SOP pelayanan dengan prioritas utama untuk meningkatkan rasa puas bagi pasien di rumah sakit. Kata kunci :Minat beli ulang, kepuasan, loyalitas, persepsi pemilihan rumah sakit.