

Analisis Persepsi Pasien Tentang Pengaruh Switching Barriers terhadap Loyalitas Pasien Eksekutif di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Bekasi Tahun 2019

Kusumasari, Fiki

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=132683&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar belakang: Sejak adanya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), persaingan bisnis di industri kesehatan semakin ketat akibat bertambahnya jumlah rumah sakit. Persentase angka kunjungan pasien eksekutif rawat jalan RS Hermina Bekasi yang stagnan dalam tiga tahun terakhir juga membuat manajemen harus mencari cara untuk meningkatkan profitabilitas. Mempertahankan pasien lama agar tetap loyal akan jauh lebih mudah dan murah untuk menghasilkan pemasukan bagi rumah sakit. Penelitian bertujuan untuk melihat gambaran loyalitas pasien eksekutif di instalasi rawat jalan RS Hermina Bekasi terhadap persepsi pasien tentang switching barriers ke rumah sakit pesaing dan faktor lain yang mempengaruhi sebagai dasar pembuatan strategi bisnis. Subyek dan metode: Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional terhadap 150 pasien eksekutif rawat jalan RS Hermina Bekasi. Analisis dilakukan dengan uji univariat, bivariat, dan multivariat. Hasil: Uji multivariat menunjukkan bahwa terdapat dua variabel yang bernilai signifikan, yaitu switching barriers baru (p value = 0.14; Exp. (B) = 14.778) dan responsiveness (p value = 0.37; Exp. (B) = 11.083). Kesimpulan: Switching barriers menjadi variabel paling berpengaruh terhadap perilaku loyal di instalasi rawat jalan RS Hermina Bekasi sehingga strategi bisnis yang mempengaruhi switching barriers dapat diterapkan di rumah sakit.