

Pengukuran Tingkat Loyalitas Pelanggan Pada Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Universitas Indonesia Dengan Metode Net Promoter Score Tahun 2021

Diandra, Aliya

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=135008&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas layanan yang baik diharapkan mampu memenuhi ekspektasi dan mencapai kepuasan dari pelanggan rumah sakit yang mana dapat menjadi faktor penentu loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan menggambarkan kecenderungan pelanggan untuk memilih kembali layanan kesehatan pada rumah sakit tersebut apabila memerlukan pengobatan di masa mendatang. Loyalitas pelanggan dapat dinilai dari tingkat kemungkinan pelanggan untuk merekomendasikan layanan kepada keluarga atau teman dengan metode Net Promoter Score. Dalam penelitian ini, dari 67 orang responden, diperoleh hasil sebesar 49,3% pelanggan adalah promoters atau memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Rumah Sakit Universitas Indonesia pada tahun 2021 berhasil mencapai Net Promoter Score sebesar 45 dengan skala -100 sampai dengan 100 yang mana menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pelanggan sudah pada kategori favorable.