

Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Rawa Lumbu

Saadi, Muhammad Tsany

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=138115&lokasi=lokal>

Abstrak

`<div style="text-align: justify;">`Pertumbuhan rumah sakit yang pesat dalam beberapa tahun terakhir menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu bertahan dan memiliki keunggulan kompetitif, salah satunya adalah dengan memenuhi ekspektasi pelanggan dengan menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sehingga dapat mengarah pada terjadinya kunjungan berulang. Tesis ini membahas faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Rawa Lumbu melalui pendekatan kuantitatif analitik observasional menggunakan uji statistik PLS-SEM, serta menggunakan consensus decision making group untuk memformulasikan strategi berbasis bukti untuk meningkatkan kunjungan ulang pasien rawat jalan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien mencapai 98%, dengan dimensi SERVQUAL tangible dan reliability paling memengaruhi kepuasan. Analisis Theory of Planned Behavior (TPB) menunjukkan bahwa perceived behavioral control memiliki pengaruh terbesar terhadap minat kunjungan ulang, diikuti oleh attitude dan subjective norm. Kepuasan berkontribusi signifikan pada word of mouth positif dan skor Net Promoter Scale (NPS), meskipun tidak berhubungan langsung dengan minat kunjungan ulang. Akses menunjukkan pengaruh tidak langsung melalui perceived behavioral control. Penelitian ini merekomendasikan fokus pada peningkatan kepuasan di dimensi tangible dan reliability seperti modernisasi fasilitas rumah sakit, peningkatan kebersihan, serta reduksi waktu tunggu layanan dan waktu tunggu obat. Perbaikan layanan melalui konstruk TPB terutama pada penguatan konstruk perceived behavioral control seperti sistem penjadwalan pasien yang optimal, konstruk attitude melalui pemberian pelayanan yang berkualitas dan berkesan, dan subjective norm melalui peningkatan WOM positif untuk meningkatkan minat kunjungan ulang pasien. </div><hr /><div style="text-align: justify;">

The rapid growth of hospitals in recent years has led to increasingly intense competition among healthcare facilities. Consequently, hospitals need to sustain themselves and achieve competitive advantages, one of which is by meeting customer expectations through the provision of high-quality healthcare services, thereby increasing repeat visits. This thesis examines the factors associated with outpatient repeat visit intentions at RS Rawa Lumbu using a quantitative, observational-analytic approach with PLS-SEM statistical testing, complemented by a consensus decision-making group to formulate evidence-based strategies to increase outpatient repeat visits. The study's findings reveal a patient satisfaction level of 98%, with the SERVQUAL dimensions of tangible and reliability having the most significant impact on satisfaction. The Theory of Planned Behavior (TPB) analysis indicates that perceived behavioral control exerts the greatest influence on repeat visit intentions, followed by attitude and subjective norm. Satisfaction contributes significantly to positive word of mouth and the Net Promoter Score (NPS) but is not directly related to repeat visit intentions. Access demonstrates an indirect effect through perceived behavioral control. This research recommends focusing on improving satisfaction in the tangible and reliability dimensions, such as modernizing hospital facilities, increasing cleanliness, and reducing service and medication waiting times. Service improvements through TPB constructs should prioritize strengthening

perceived behavioral control, such as implementing an optimal patient scheduling system; enhancing attitude through the provision of high-quality and memorable services; and improving subjective norm through increased positive word of mouth to boost outpatient repeat visit intentions.</div>