

Hubungan Patient Experience dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Hermina Depok

Haloho, Marisa Anggraini Indah Sari Br

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=138309&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Latar belakang: Didasari oleh pentingnya patient experience sebagai salah satu faktor kunci dalam meningkatkan loyalitas pasien di rumah sakit. Loyalitas pasien sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan dan reputasi rumah sakit, khususnya di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat. Namun, masih terdapat keterbatasan penelitian terkait hubungan antara pengalaman pasien dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap. Tujuan penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara patient experience dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Hermina Depok. Metodologi penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pasien rawat inap, yang mencakup dimensi pengalaman pasien seperti komunikasi perawat/bidan, komunikasi dokter, respon staf, kenyamanan fasilitas fisik, manajemen nyeri, komunikasi tentang obat, dan discharge planning. Loyalitas pasien diukur melalui niat untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Hasil penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki pengalaman positif selama menjalani perawatan di RSU Hermina Depok. Analisis statistik bivariat dan multivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara patient experience secara keseluruhan dengan loyalitas pasien. Dimensi komunikasi perawat/bidan, komunikasi dokter, kenyamanan fasilitas fisik, dan discharge planning merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan berbasis pengalaman pasien untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien.</div><hr /><div style="text-align: justify;">.Background: This study is based on the importance of patient experience as a key factor in enhancing patient loyalty in hospitals. Patient loyalty significantly influences the sustainability and reputation of hospitals, especially amid increasingly competitive healthcare services. However, there is still a lack of research on the relationship between patient experience and patient loyalty in inpatient care settings. Research Objective: This study aims to analyze the relationship between patient experience and patient loyalty in the inpatient ward of Hermina General Hospital Depok. Research Methodology: This research uses a quantitative method with a cross-sectional design. Data were collected through questionnaires distributed to inpatients, covering dimensions of patient experience such as nurse/midwife communication, doctor communication, staff responsiveness, physical facility comfort, pain management, medication communication, and discharge planning. Patient loyalty was measured by the intention to return to the hospital and to recommend the hospital to others. Research Results: The results show that the majority of patients had a positive experience during their stay at Hermina General Hospital Depok. Bivariate and multivariate statistical analyses revealed a significant relationship between overall patient experience and patient loyalty. The dimensions of nurse/midwife communication, doctor communication, physical facility comfort, and discharge planning were the most influential factors affecting patient loyalty. These findings emphasize the importance of improving service quality based on patient experience to maintain and increase patient loyalty.</div>