

## SUMMARY

# Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Ketersediaan BPJS Terhadap Minat Kunjungan Ulang di RSIA Puri Gracia ( Studi Kasus di Kota Serang)

Created by DEDI TRI OKTIYADI

**Subject** : KUALITAS LAYANAN, CITRA, BPJS  
**Subject Alt** : QUALITY OF SERVICE, IMAGE, BPJS  
**Keyword** : pengaruh kualitas layanan; citra rumah sakit; ketersediaan BPJS

### Description :

Latar Belakang, Kemampuan memberikan kepuasan kepada konsumen secara langsung, akan menjadi ikon setiap konsumen akhir untuk penggunaan jasa secara berulang-ulang dan tidak akan berpindah kepada rumah sakit lain. Kunjungan ulang konsumen ke rumah sakit, akan melahirkan kesetiaan konsumen (loyalitas konsumen). RSIA Puri Garcia saat ini baru melayani pasien dengan menggunakan cara pembayaran dengan Tunai dan asuransi perusahaan saja, belum melayani pasien dengan fasilitas cara bayar dengan menggunakan jaminan kesehatan nasional (BPJS), sehingga untuk melakukan pengobatan ke RSIA Puri Garcia pasien harus membawa uang atau kartu asuransi perusahaan yang sudah bekerja sama dengan RSIA Puri Garcia saja. Sedangkan RS pesaing disekitar RSIA Puri Garcia sudah mulai bekerja sama dengan BPJS. Sehingga menyebabkan persaingan menjadi lebih ketat.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Ketersediaan BPJS Terhadap Minat Kunjungan Ulang di RSIA Puri Gracia. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan pengujian hipotesis untuk melihat pengaruh antara variabel. Metode penelitian menggunakan model penelitian regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan ketersediaan BPJS terhadap minat kunjungan ulang di RSIA Puri Gracia. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel, kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan ketersediaan BPJS terhadap minat kunjungan ulang di RSIA Puri Gracia. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan, terhadap minat kunjungan ulang di RSIA Puri Gracia. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel citra rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang di RSIA Puri Gracia. Terdapat pengaruh signifikan variabel ketersediaan BPJS terhadap minat kunjungan ulang di RSIA Puri Gracia. Temuan Rumah sakit belum mampu bersaing dengan rumah sakit yang lainnya. Pelayanan yang diberikan sudah baik namun belum membuat pasien ingin kembali. Ketersediaan BPJS mampu membuat pasien memiliki minat untuk kembali dalam menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit.

**Contributor** : Dr. Agusdini Banun Saptaningsih, Apt., MARS  
**Date Create** : 29/06/2021  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Master-20170309026  
**Collection** : 20170309026  
**Source** : Master Theses of Hospital of Management

**Relation Collection** Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan

**COverage** : Civitas Akademika Universtas Esa Unggul

**Right** : @2021 Perpustakaan Universitas Esa Unggul

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor