

ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KESEDIAAN PASIEN UNTUK MINAT PENGGUNAAN KEMBALI DAN MEREKOMENDASIKAN JASA RS SILOAM ASRI

Indriyani Wahyu P.

Abstract

The poor quality of hospital services will decrease patient satisfaction, and may further lead to a decrease in interest in reusing hospital services as well as patients' willingness to recommend the services they have received to potential patients. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and its implication on patient's willingness to re-use and recommend service of Siloam Hospitals Asri.

The research design is quantitative with the type of causality research. The object of the study was the patient at the Siloam Hospitals Asri. The unit of analysis is the individual patient. Horizon time is a one shot study. The population is inpatient. Sampling technique is stratified random sampling with the number of samples used is 160. Source data is primary. Data analysis using Structural Equation Models (SEM) with AMOS program

The results showed that the quality of service simultaneously affect the patient's satisfaction, interest in re-use and patient's willingness to recommend the RS Siloam Asri. Partially, the quality of patient care has an effect on the interest of reusing the service, and influencing the patient's willingness to recommend RS Siloam Asri. Patient satisfaction affects the interest in reusing the services of RS Siloam Asri, but has no effect on patient's willingness to recommend. The interest in reusing services influences the patient's willingness to recommend.

The research findings are the quality of service is an intervening variable capable of delivering service quality variables to the interests of repurchase and willingness to give recommendations. Hospitals should provide patient satisfaction in advance so that patients can repurchase and give recommendations

The managerial implication of this research is that Siloam Hospitals Asri management take corrective action, improve the quality of service continuously through well-monitored work program, so that patient will fulfill their satisfaction and become loyal customer.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, repurchase intention, recommendations

ABSTRAK

Kualitas pelayanan rumah sakit yang kurang akan menurunkan kepuasan pasien, dan selanjutnya dapat menyebabkan penurunan minat menggunakan kembali layanan jasa rumah sakit serta kesediaan pasien merekomendasikan jasa layanan yang telah mereka terima kepada calon pasien yang potensial. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya terhadap kesediaan pasien untuk minat memanfaatkan kembali dan merekomendasikan jasa RS Siloam Asri.

Desain penelitian adalah kuantitatif dengan tipe penelitian kausalitas. Obyek penelitian adalah pasien di RS. Siloam Asri. Unit analisis adalah individu pasien. Horison waktu adalah one shot study. Populasi adalah pasien rawat inap. Teknik pengambilan sampel adalah stratified random sampling dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 160. Sumber data adalah primer. Analisis data menggunakan Structural Equation Models (SEM) dengan program AMOS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, minat memanfaatkan kembali dan kesediaan pasien untuk merekomendasikan RS Siloam Asri. Secara parsial kualitas pelayanan pasien berpengaruh terhadap minat memanfaatkan kembali jasa layanan, dan berpengaruh terhadap kesediaan pasien untuk merekomendasikan RS Siloam Asri. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat memanfaatkan kembali jasa layanan RS Siloam Asri, namun tidak memiliki pengaruh terhadap kesediaan pasien untuk merekomendasikan. Minat memanfaatkan kembali jasa layanan berpengaruh terhadap kesediaan pasien untuk merekomendasikan.

Temuan penelitian adalah kualitas pelayanan merupakan variabel intervening yang mampu mengantarkan variabel kualitas pelayanan terhadap minat memanfaatkan kembali dan kesediaan memberi rekomendasi. Rumah Sakit Siloam Asri harus memberikan kepuasan pada pasien terlebih dahulu melalui layanan jasa yang berkualitas sehingga pasien dapat berminat datang kembali dan memberikan rekomendasi.

Implikasi manajerial adalah manajemen RS Siloam Asri dapat melakukan langkah perbaikan pada bidang yang menimbulkan ketidakpuasan pasien, meningkatkan kualitas pelayanannya secara berkesinambungan melalui program kerja yang termonitor dengan baik, sehingga pasien akan terpenuhi kepuasannya dan menjadi pelanggan yang loyal.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, minat memanfaatkan kembali, rekomendasi