

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

*Dedi Tri Oktiyadi<sup>1</sup>, Agusdini Banun Saptaningsih<sup>2</sup>, Kemala Rita Wahid<sup>3</sup>*

*Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Esa Unggul Jln. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kebon Jeruk, Jakarta 11510*

*Email : deditrioktiyadi@gmail.com*

*Email : dini\_banun\_dini@yahoo.com*

*Email : Kemala.rita@esaunggul.ac.id*

### **ABSTRAK**

**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 variable. 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. **Kesimpulan** 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 variable kualitas pelayanan, terhadap minat kunjungan ulang di RSIA Puri Gracia. Terdapat pengaruh yang signifikan variable citra rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang di RSIA Puri Gracia. Terdapat pengaruh signifikan variable 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

**Kata Kunci : Regresi Linier Berganda, Minat Kunjungan Ulang, Kualitas Pelayanan Citra Rumah Sakit, & BPJS**

<sup>1</sup> Dedi Tri Oktiyadi

<sup>2</sup> Agusdini Banun Saptaningsih

<sup>3</sup> Kemala Rita Wahid

# The Influence of Service Quality, Hospital Image, Availability of BPJS on Re-Visit Interest at RSIA Puri Gracia (Case Study in Serang City)

Dedi Tri Oktiyadi<sup>1</sup>, Agusdini Banun Saptaningsih<sup>2</sup>, Kemala Rita Wahid<sup>3</sup>  
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Esa Unggul Jln. Arjuna  
Utara No.9, Duri Kepa, Kebon Jeruk, Jakarta 11510  
Email : [deditrioktiyadi@gmail.com](mailto:deditrioktiyadi@gmail.com)  
Email : [dini\\_banun\\_dini@yahoo.com](mailto:dini_banun_dini@yahoo.com)  
Email : [Kemala.rita@esaunggul.ac.id](mailto:Kemala.rita@esaunggul.ac.id)

## ABSTRACT

**Background**, the ability to provide satisfaction to consumers directly, will become an icon for each end customer for repeated use of the service and will not move to another hospital. Re-visit of consumers to the hospital, will give birth to consumer loyalty (consumer loyalty). Currently, RSIA Puri Garcia only serves patients using cash payment methods and company insurance only, has not served patients with payment facilities using the national health insurance (BPJS), so to take medication at Garcia Palace Hospital, patients must bring money or an insurance card. companies that have collaborated with RSIA Puri Garcia only. Meanwhile, competing hospitals around RSIA Puri Garcia have started working with BPJS. So that it causes the competition to be tougher. **The purpose** of this study was to analyze the Influence of Service Quality, Hospital Image, Availability of BPJS on Re-Visit Interest at RSIA Puri Gracia. **The research method** used is quantitative associative with hypothesis testing to see the effect between variables. The research method uses a multiple linear regression research model. **The results** of this study indicate a significant influence between service quality, hospital image, and the availability of BPJS on interest in re-visit at RSIA. Gracia Castle. **Conclusion** There is a significant influence between the variables, service quality, hospital image, and the availability of BPJS on the interest in revisiting at RSIA Puri Gracia. There is a significant influence on the variable quality of service, on the interest in revisiting at RSIA Puri Gracia There is a significant influence on the variable image of the house There is a significant effect of the BPJS availability variable on requesting a repeat visit at RSIA Puri Gracia. **Findings** The hospital has not been able to compete with other hospitals. The services provided are good but have not made patients want to return. The availability of BPJS is able to make patients have an interest in returning to using services at the hospital

**Keywords:** Multiple Linear Regression, Revisit Interest, Hospital Image Service Quality, & BPJS

<sup>1</sup> Dedi Tri Oktiyadi

<sup>2</sup> Agusdini Banun Saptaningsih

<sup>3</sup> Kemala Rita Wahid