

Pengaruh Dimensi Tangible Dan Kepuasan Pasien Terhadap Minat Datang Kembali di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mayapada Tangerang

Dianna V. A Saroinsong

ABSTRAK

Instalasi Farmasi merupakan salah satu pusat penunjang pelayanan kesehatan, penyedia dan pengatur kefarmasian yang berhubungan langsung dengan pelanggan di rumah sakit, dan juga merupakan bagian dari revenue centre. Latar belakang penelitian ini adalah tingginya angka komplain pasien terhadap layanan farmasi termasuk angka menebus resep yang rendah dibandingkan dengan angka kunjungan rawat jalan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih rinci hal tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi rawat jalan terlebih khusus difokuskan pada dimensi tangible/bukti langsung serta dikaitkan pada minat datang kembali di Instalasi Farmasi Mayapada Hospital Tangerang.

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif, desain penelitian ini adalah survey cross sectional. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 170 orang responden dengan skala Likert 4. dengan menggunakan analisis univariat dan menggunakan metode SEM.

Temuan penelitian ini ditemukan bahwa ada hubungan yang positif antara dimensi Tangible terhadap Kepuasan pelanggan, dan memiliki nilai yang signifikan antara Kepuasan yang tercapai terhadap minat datang kembali. Ditemukan juga dimensi tangible juga berpengaruh positif terhadap minat datang datang. Faktor tangible yang sangat mempengaruhi adalah alur pelayanan yang berpengaruh terhadap waktu tunggu sehingga berimplikasi terhadap kepuasan dan minat datang kembali. Juga pemenuhan kepuasan terhadap fasilitas memberi makna dalam implikasi managerial untuk perbaikan sarana dan prasarana, serta peningkatan dan percepatan manfaat digital sehingga minat untuk mereferensikan dari pelanggan terhadap RS Mayapada dapat terwujud.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Minat Datang Kembali

The Influence Tangible Dimension and Satisfaction of Interest to Re-purchase Prescription Drugs in Pharmacy Installation Outpatient of Mayapada Hospital Tangerang

Dianna V. A Saroinsong

ABSTRACT

Pharmacy is one center of ancillary health care, pharmaceutical supply lines dealing directly with the community, and is part of revenue centre. The background of this study because of the high complains of pharmacy services and the proportion of of visits with prescription drug pharmacy low. This study aimed to find out more detailed level of patient satisfaction of outpatient pharmacy especially focus on tangible dimension services related to the interests of patients redemption pharmacy prescription drugs at Mayapada Hospital Tangerang.

This study is descriptive and analytical with a quantitative approach, this study design was cross sectional survey. The instruments of the research questionnaires from 167 respondents and measured with a scale of Likerts 4 levels. Data analysis was performed by univariate analysis and SEM structure.

Results show that there was a positife relation between tangible dimension to satisfaction and have significant correlation between satisfaction with the interst re-purchase a prescription drug in the pharmacy instalation Mayapada Hospital Tangerang. But also, tangible have a positife relation to interest re-purchase. The service flow is the very influence for the tangible factor and also can influence for the waiting time. The fulfillment of satisfaction with facilities gives meaning in managerial implication for the improvement of facilities and infrastructure, the increase and acceleration of digital benefits so that the interest to referring to customer is made towards Mayapada Hospital Tangerang can be realized.

Keyword: Satisfaction, Re-purchase interesting