

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkonfirmasi teori sebelumnya mengenai pengaruh positif kualitas pelayanan rumah sakit seperti *doctor service*, *nurses service*, serta *waiting time* pada *patient satisfaction*. Kami membuat suatu pembaruan dengan menjadikan *waiting time* sebagai moderator yang mengubungkan *doctor service* terhadap *patient satisfaction*, selain itu kami menambahkan *revisit intention* sebagai hasil dari konsekuensi *patient satisfaction*. Penelitian ini dilakukan pada salah satu rumah sakit swasta di Indonesia yang mencangkup dari 8 cabang. Populasi penelitian ini adalah pasien poli kebidanan dan kandungan yang melakukan pembiayaan secara mandiri. Metode penentuan sampel penelitian ini adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan secara online melalui penyebaran link google form pada aplikasi media sosial. Sedangkan untuk mengolah data serta menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan metode analisis *dimentional reduction* dan *structural equation model* (SEM). Proses penelitian dilakukan pada bulan September hingga Desember 2021. Hasil yang diperoleh dalam studi ini adalah *doctor service* dan *nurses service* berpengaruh positif signifikan terhadap *patient satisfaction*. Selanjutnya, *waiting time* mampu memperkuat pengaruh *doctor service* terhadap *patient satisfaction*. Terakhir, *patient satisfaction* turut memberikan pengaruh positif secara signifikan pada peningkatan *revisit intention*.

Kata kunci: *doctor service*, *nurses service*, *waiting time*, *patient satisfaction*, *revisit intention*

ABSTRACT

This study aims to confirm the previous theory regarding the positive influence of hospital service quality such as doctor service, nurses service, and waiting time on patient satisfaction. We made an update by making waiting time a moderator linking nurses' service to patient satisfaction, in addition, we added revisit intention as a result of the consequences of patient satisfaction. This research was conducted at a private hospital in Indonesia which includes 8 branches. The population of this study was obstetrics and gynecology poly patients who did self-financing. The method of determining the sample of this research is purposive sampling. Data collection is done online through the distribution of Google Form links on social media applications. Meanwhile, to process data and test hypotheses, this study uses dimensional reduction analysis methods and a structural equation model (SEM). The research process was carried out from September to December 2021. The results obtained in this study were doctor service and nurses service had a significant positive effect on patient satisfaction. Furthermore, waiting time is able to strengthen the influence of doctor' service on patient satisfaction. Lastly, patient satisfaction also has a significant positive effect on increasing revisit intention.

Keyword: *doctor service, nurses service, waiting time, patient satisfaction, revisit intention*