

Pengaruh Komunikasi Efektif dan *Responsiveness* Dokter Anak Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepercayaan Pasien Sebagai Variabel Intervening di Poli Eksekutif Rumah Sakit Hermina Depok

Sri Djuniarti

ABSTRAK

Loyalitas pasien sangat penting bagi rumah sakit untuk bertahan hidup di industri rumah sakit yang semakin kompetitif. Rumah sakit dengan loyalitas pasien rendah akan menurunkan daya saing rumah sakit. Hal ini akan menyebabkan rumah sakit mengalami penurunan keuntungan dan perlu mengeluarkan lebih banyak biaya untuk menarik pasien baru. Jumlah kunjungan pasien anak di poli eksekutif Rumah Sakit Hermina Depok mengalami penurunan sebesar 33% pada bulan Maret sampai dengan bulan April 2023 yang merupakan penurunan terbesar diantara Bulan Januari sampai dengan Bulan Oktober 2023 yang merupakan salah satu tolak ukur loyalitas pasien.

*Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh komunikasi efektif dan *responsiveness* dokter anak serta kepercayaan pasien secara bersama-sama terhadap loyalitas pasien dan untuk menganalisis pengaruh komunikasi efektif dan *responsiveness* dokter anak terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross-sectional, menggunakan metode survei dengan membagikan kuesioner kepada 111 responden (orang tua pasien anak) untuk diisi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara komunikasi efektif dan *responsiveness* dokter anak serta kepercayaan pasien secara bersama-sama terhadap loyalitas pasien. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara komunikasi efektif dan *responsiveness* dokter anak terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien. Loyalitas pasien akan meningkat jika komunikasi efektif dan *responsiveness* dokter anak serta kepercayaan pasien ditingkatkan. Rumah sakit dapat meningkatkan kualitas komunikasi efektif dokter anak melalui survei kepuasan pasien dan juga dapat memberikan reward & punishment terhadap kinerja dokter anak sehingga loyalitas pasien meningkat.*

Kata Kunci : Komunikasi Efektif, *Responsiveness*, Kepercayaan, Loyalitas Pasien

The Influence of Effective Communication and Responsiveness of Pediatricians on Patient Loyalty with Patient Trust as an Intervening Variable at the Depok Hospital Executive Polyclinic

Sri Djuniarti

ABSTRACT

*Patient loyalty is an important thing that a hospital needs to have because it describes the performance of a hospital. This research aims to determine the effect of effective communication and doctor responsiveness on patient loyalty and patient trust as an interventionist in the Polyclinic at one of the hospitals in Depok. The research population was all parents of pediatric patients visiting the executive polyclinic at Depok Hospital who had previously visited the executive polyclinic. The sample consisted of 111 respondents. The sample size was measured using G*Power software (Error 0.05; Effect size 0.3; power 0.95; sample size 111). The data analysis method uses path analysis. The research results show that effective doctor communication has a positive effect on patient loyalty. Doctor responsiveness has a positive effect on patient loyalty. Effective communication from doctors has a positive effect on patient trust. Doctors' responsiveness has a positive effect on patient confidence. Patient trust has no effect on patient loyalty. Trust does not mediate the effect of effective communication and doctor responsiveness on patient loyalty. This research contributes to efforts to increase patient loyalty through factors such as effective doctor communication, doctor responsiveness, and patient trust in the health sector in Indonesia.*

Keywords: Effective Communication, Patient Loyalty, Responsiveness, Trust