

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Repeat Patronage Di Layanan Klinik Eksekutif Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Trisakti

Sila Happy Muriana

ABSTRACT

The competitive in the healthcare industry causes hospitals to constantly improve their service quality. High quality service is needed to maintain patient satisfaction so that patients make repeat patronage. This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and repeat patronage at the executive clinic of RSGM Trisakti University. The study is a quantitative study with a causal approach that involving 154 respondents, there are old patients with visits more than once who carried out root canal treatment at the executive clinic of RSGM Trisakti University.

The samples were taken by purposive method. Research variables consist of repeat patronage, patient satisfaction, and service quality. This research instrument uses a questionnaire and is measured with a 7-point Likert scale. Data were analyzed by SEM analysis. The results found a positive influence on service quality on patient satisfaction. Quality of service research has a positive effect on repeat patronage. Patient satisfaction has a positive effect on repeat patronage. Other findings related to quality are the dimensions of tangible and empathy getting high ratings from patients. The dimensions of reliability, responsiveness and assurance still need to be improved in quality. Service quality is an important factor that determines patient satisfaction and repeat patronage. Patient satisfaction despite having a significant effect on repeat patronage, but its function as a mediating variable is not proven.

Keywords: repeat patronage, patient satisfaction, service quality.

ABSTRAK

Persaingan yang kompetitif di industri kesehatan menyebabkan rumah sakit harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang tinggi diperlukan untuk menjaga kepuasan pasien sehingga pasien melakukan kunjungan berulang. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pasien dan *repeat patronage* di layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal yang melibatkan 154 responden, yaitu pasien lama dengan kunjungan lebih dari sekali yang melakukan perawatan saluran akar di klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti.

Sampel diambil dengan metode purposif. Variabel penelitian terdiri dari *repeat patronage*, kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan diukur dengan skala Likert 7 poin. Data dianalisis dengan analisis SEM. Hasil menemukan pengaruh positif kualitas layanan pada kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada *repeat patronage*. Kepuasan pasien berpengaruh positif pada *repeat patronage*. Temuan lain terkait kualitas adalah dimensi *tangible* dan *empathy* mendapatkan penilaian yang tinggi dari pasien. Dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* masih perlu ditingkatkan kualitasnya. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan pasien serta *repeat patronage*. Kepuasan pasien meskipun berpengaruh signifikan terhadap *repeat patronage*, namun fungsinya sebagai variabel mediasi tidak terbukti.

Kata kunci: ***repeat patronage, kepuasan pasien, kualitas pelayanan.***