

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Berkunjung Kembali di Rawat Jalan Klinik Sore Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasar Rebo Jakarta Timur Tahun 2014.

Mira Faraswati

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=70287&lokasi=lokal>

Abstrak

Konsumen yang merasa puas atas layanan yang diberikan akan mendorong untuk datang kembali berkunjung, sedangkan untuk konsumen yang tidak puas maka mereka akan menghentikan pembelian atau kedatangannya ketempat tersebut. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan minat berkunjung kembali di Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Jakarta Timur tahun 2014.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian memiliki desain analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat berkunjung kembali dan Variabel Independen adalah Brand Preference (Pilihan akan merek), Perceived Value (Nilai yang dirasakan), Perceived Price (Persepsi akan harga) dan Perceived Quality (Persepsi akan kualitas) dimana kualitas dilihat dari Dimensi Responsive, Reliability, Assurance, Empathy, dan Tangible. Sampel penelitian ini adalah sebagian pasien yang telah menggunakan pelayanan rawat jalan pada klinik sore RSUD Pasar Rebo dan sampel yang diambil sebanyak 150 responden. Teknik pengambilan sampel dengan Quota Sampling. Penelitian ini mengumpulkan data primer dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini dilakukan di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur pada bulan Mei 2014. Analisis yang dilakukan adalah analisis univariat dan analisis bivariat.

Hasil yang didapatkan sebanyak 78% pasien minat berkunjung kembali, pada Brand Preference (Pilihan akan merek) lebih banyak (68,7%) menjadikan RSUD Pasar Rebo sebagai pilihan, Perceived Value (Nilai yang dirasakan) lebih banyak (77,3%) mendapatkan manfaat, Perceived Price (Persepsi akan harga) lebih banyak (76%) menyatakan harga sesuai dengan layanan, Perceived Quality (Persepsi akan kualitas) lebih banyak (62,7%) menyatakan kualitas baik. Dimana kualitas dilihat dari Dimensi Responsive 66%, Reliability 77,3%, Assurance 88%, Empathy 68,7% dan Tangible 66%. Dari hasil uji bivariat didapatkan semua variabel memiliki hubungan yang signifikan dengan minat berkunjung kembali.

Saran yang diberikan penulis yaitu diharapkan pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasar Rebo untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada. Serta membuat kotak saran di setiap poli sehingga pasien dapat memberikan pendapatnya untuk layanan yang diberikan dan pihak Rumah Sakit mengetahui keluhan atau saran langsung dari pasien.