

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Hubungan Antara Perceived Quality Dan Swiching Barrier Dengan Loyalitas Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Siloam Asri Mampang Jakarta Selatan Tahun 2016

Ismawati

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74060&lokasi=lokal>

Abstrak

Jumlah Rumah Sakit Swasta di Indonesia setiap tahunnya mengalami peningkatan, hal ini menyebabkan persaingan yang ketat antar rumah sakit swasta dalam merebut dan memenangkan pelanggan. Untuk itu diperlukan upaya peningkatan loyalitas pasien dengan melihat hubungan antara perceived quality dan switching barrier dengan loyalitas pasien di pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siloam Asri Mampang Jakarta Selatan tahun 2016.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2016 sampai Oktober 2016.

Jenis penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan metode cross sectional.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode random sampling dan sampel yang diambil sebanyak 117 responden. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat untuk mendapatkan gambaran distribusi frekuensi dan persentase setiap variabel, serta analisis bivariat untuk melihat hubungan antara dua variabel dengan menggunakan uji chi square.

Hasil analisis univariat dalam penelitian ini menunjukkan responden paling banyak memiliki loyalitas tinggi (86%), sedangkan responden yang memiliki loyalitas rendah (13,7%). Hasil variabel perceived quality yaitu responden paling banyak menjawab baik terhadap kehandalan (62,4%), daya tanggap (98,3%), jaminan (56,4%), empati (94%), bukti fisik atau bukti langsung (94%). Dan hasil variabel switching barrier yaitu responden paling banyak menjawab besar pada biaya pindah (61,5%), daya tarik alternatif-alternatif yang ada (93,2%), hubungan interpersonal (89,7%). Hasil analisis bivariat menunjukkan loyalitas pasien berhubungan signifikan (Pvalue < 0,05) antara lain variabel perceived quality yaitu kehandalan (Pvalue = 0,001), daya tanggap (Pvalue = 0,018), empati (Pvalue = 0,000) dan variabel switching barrier yaitu biaya pindah (Pvalue = 0,001), daya tarik alternatif-alternatif yang ada (Pvalue = 0,001), hubungan interpersonal (Pvalue = 0,000).

Rumah Sakit Siloam Asri harus melakukan upaya peningkatan kualitas secara terus menerus, mempertahankan faktor hambatan pindah, melakukan perbaikan-perbaikan terhadap bangunan dan fasilitas agar pasien selalu memiliki loyalitas yang tinggi.