

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI KLINIK UMUM RSUD KOTA TANGERANG TAHUN 2021

NISRINAH RAHMAN

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75473&lokasi=lokal>

Abstrak

Minat pelanggan dalam memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan disain cross sectional. Pengambilan sampelnya menggunakan teknik purposive sampling. Populasi adalah seluruh pasien baru di klinik umum. Sampel adalah pasien baru di klinik umum yang telah merasakan pelayanan di unit klinik umum mulai dari parkir, registrasi, pelayanan dokter, perawat, apotek hingga kasir serta bukan pegawai rumah sakit atau keluarganya yang berjumlah 98 orang. Pengumpulan data dilakukan wawancara menggunakan kuesioner. Analisis data berupa univariat dengan distribusi frekuensi dan bivariat dengan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan pasien yang tidak berminat untuk melakukan minat kunjungan ulang sebanyak 54 orang (55,1%), untuk dimensi kualitas pelayanan yang memiliki penilaian baik meliputi daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung. Dimensi yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang (Pvalue <0,05) yaitu daya tanggap, kehandalan, empati dan bukti fisik pelayanan. Dimensi yang tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang (>0,05) yaitu jaminan. Saran bagi RSUD Kota Tangerang yaitu terus meningkatkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan yang ada selama ini guna meningkatkan persepsi baik pasien tentang kualitas pelayanan sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang di klinik umum.