

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Di RS Hermina Arcamanik

Oleh : Muhammad Alifun

Seiring dengan peningkatan jumlah peserta BPJS dan perkembangan zaman, maka setiap rumah sakit harus memiliki manajemen yang baik sehingga mampu bersaing dengan kompetitornya, hal ini tentu membuat RS Hermina Arcamanik harus bisa berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit sebaik mungkin agar dapat meningkatkan loyalitas pasien pengguna BPJS.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di RS Hermina Arcamanik, adapun variabel independen pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah sedangkan untuk variabel dependennya Loyalitas Pasien. Penelitian ini dilakukan di RS Hermina Arcamanik pada bagian pelayanan non medis, Jl. Jenderal Abdul Haris Nasution No.50, Arcamanik, Kota Bandung, Jawa Barat 40294.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif, jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey dengan menggunakan data primer. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling dengan jumlah populasi 100 responden. Alat analisis yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik dan uji hipotesis (uji-t dan uji-f) dengan pengolahan data menggunakan software SPSS 23.

Hasil uji analisis regresi linier berganda diketahui $Y = 3,230 + 0,110 X_1 + 0,099 X_2$ dan hasil dari uji-t diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikansi $0,00 > 0,05$. Sedangkan citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikansi $0,285 < 0,05$. Kemudian hasil uji-F diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 > 0,05$.

Hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai *R square* sebesar 0,245 atau 24,5%, maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit hanya mampu mempengaruhi loyalitas pasien sebesar 24,5% dan sisa dari 24,5% dipengaruhi variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

The Influence Of Service Quality And Hospital Reputation On Patient Loyalty Using BPJS At Hermina Arcamanik Hospital

By: Muhammad Alifun

Along with the increase in the number of BPJS participants and the times, every hospital must have good management to can compete other competitors.

This study aims to determine, analyze and describe the effect of service quality and hospital image on patient loyalty using BPJS at Hermina Arcamanik Hospital. The independent variables in this study are Service Quality and Reputation while the dependent variable is Patient Loyalty. This research was conducted at Hermina Arcamanik Hospital in the non-medical service section, Jl. General Abdul Haris Nasution No. 50, Arcamanik, Bandung City, West Java 40294.

The method used in this research is descriptive and verification, the type of research used is quantitative research with a survey approach using primary data. The sampling technique used random sampling with a population of 100 respondents. The analytical tools used are validity, reliability, classic assumptions and hypothesis testing (t-test and f-test) with data processing using SPSS 23 software.

The results of the multiple linear regression analysis test show that $Y = 3.230 + 0.110 X1 + 0.099 X2$ and the results of the t-test show that service quality affects patient loyalty with a significance value of $0.00 > 0.05$. In contrast, the image of the hospital has no effect on patient loyalty with a significance value of $0.285 < 0.05$. Then the results of the F-test show that there is an effect of service quality and hospital image on patient loyalty with a significance value of $0.00 > 0.05$.

The results of the test for the coefficient of determination show that the R square value is 0,245 or 2,45%, so it can be interpreted that the quality of service and image of the hospital is only able to influence patient loyalty by 2,45% and other variable influence the remaining 2,45%.

Keywords: *Service Quality, Hospital Reputation, Patient Loyalty*