

ABSTRAK

Sektor jasa terutama jasa kesehatan mengalami perkembangan yang sangat pesat signifikan dan memiliki prospek yang bagus. Kondisi ini membuat persaingan menjadi semakin ketat. Setiap rumah sakit harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pasien melalui kualitas pelayannya. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Banyak rumah sakit yang menyadari hal tersebut, sehingga mereka harus dapat mewujudkan kunjungan ulang dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang rawat jalan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Darmo Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 orang. Pengumpulan data digunakan dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan kunjungan ulang pasien rawat jalan Rumah Sakit Darmo Surabaya.

Hasil analisis menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kunjungan ulang, baik secara parsial dan secara simultan. Besarnya Adjusted R Square adalah 0,933 atau 93,3%. Hal ini berarti bahwa 93,3% variasi keputusan kunjungan ulang dapat dijelaskan oleh lima variabel yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kunjungan Ulang

ABSTRACT

The service sector, especially health services, has experienced very rapid growth and has good prospects. This condition makes competition increasingly tight. Every hospital must be able to use various ways to attract clients through the quality of its services. People tend to demand better and faster health services. Many hospitals are aware of this, so they feel they must be able to realize repeat visits in various strategies in order to retain clients.

This study aims to analyze the effect of service quality on outpatient repeat visits. This research was conducted at Darmo Hospital Surabaya. The number of samples used in this study was 80 people. Data collection is used by questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis to determine the effect of service quality variables on the decision of repeat visit of Darmo Hospital Surabaya.

The results of the analysis show that between service quality variables have a significant influence on the variables of return visit, both partially and simultaneously. The amount of Adjusted R Square is 0.933 or 93.3%. This means that 93.3% of the variation in decisions on repeat visits can be explained by 5 variables, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. While the rest is explained by other variables outside this study.

Keywords: Service Quality, Revisit