

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI UNIT RAWAT INAP RUMAH
SAKIT IBU DAN ANAK FADHILA**

TESIS



**SHAFNI FITRI
NIM. 2020322024**

Pembimbing

Dr. Verinita, SE, Msi

Dr.dr Rima Semiarty, MARS, Sp.KKLP, FISPH, FISCN, FRSPH

**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2024**

ABSTRAK

PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS

Tesis, Juli 2024
Shafni Fitri

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Berkunjung Kembali Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Fadhila
xiii + 122 hal + 21 tabel + 6 lampiran

Abstrak

Kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien serta minat berkunjung kembali. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas akan berpotensi untuk berkunjung kembali menggunakan layanan di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk melihat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan minat berkunjung kembali di unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila.

Metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *cross sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini 125 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) yang dijalankan menggunakan software SmartPLS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien $p\text{ value } 0,000 < 0,05$ dan $t\text{ statistik } 13,982 > 1,96$ koefisien jalur positif sebesar 0,707. Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali $p\text{ value } 0,000 < 0,05$ dan $T\text{ statistik } 4,260 > 1,96$ dan koefisien jalur positif sebesar 0,595. Pengaruh kualitas layanan rawat inap rumah sakit terhadap minat berkunjung kembali $p\text{ value } 0,000 < 0,05$ dan $T\text{ statistik } 2,192 > 1,96$ dan koefisien jalur positif sebesar 0,276. Pengaruh kualitas layanan rawat inap rumah sakit terhadap minat berkunjung kembali dengan kepuasan pasien $p\text{ value } 0,001 < 0,05$ dan $T\text{ statistik } 3,389 > 1,96$ dan koefisien jalur positif.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali yang di mediasi oleh kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Kepuasan Pasien; Minat Berkunjung kembali.

Daftar Pustaka: 100

ABSTRACT

PUBLIC HEALTH MASTER STUDY PROGRAM FACULTY OF MEDICINE, ANDALAS UNIVERSITY

Thesis, July 2024
SHAFNI FITRI

The Influence of Service Quality on Satisfaction and Interest in Returning to the Fadhila Mother and Child Hospital Inpatient Unit
xiii + 122 things + 21 tables + 6 appendices

Abstract

Service quality can influence patient satisfaction and interest in returning to visit. Good service quality will create patient satisfaction. Patients who are satisfied will have the potential to visit again using hospital services. The aim of this study was to examine the influence of service quality on patient satisfaction and interest in returning visits at the Fadhila Mother and Child Hospital inpatient unit.

Quantitative research method with cross sectional research type. The number of samples in this study was 125 people. The data used in this research is primary data. The data collection method was carried out using a questionnaire. The data analysis method used is the Structural Equation Model (SEM) model which is run using SmartPLS 4.0 software.

The research results show the influence of service quality on patient satisfaction, p value $0.000 < 0.05$ and t statistic $13.982 > 1.96$, positive path coefficient of 0.707. The influence of patient satisfaction on interest in revisiting p value $0.000 < 0.05$ and T statistic $4.260 > 1.96$ and the coefficient on the positive path is 0.595. The influence of the quality of hospital inpatient services on intention to revisit p value $0.000 < 0.05$ and T statistic $2.192 > 1.96$ and the coefficient on the positive path is 0.276. The influence of the quality of hospital inpatient services on intention to revisit with patient satisfaction p value $0.001 < 0.05$ and T statistic $3.389 > 1.96$ and the coefficient on the positive path.

The conclusion of this study is that the quality of service affects the interest in revisiting mediated by patient satisfaction.

Keywords: Service Quality; Patient Satisfaction; Revisit Intention.

Bibliography: 100