

ABSTRAK

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru (Oleh Anggi Noorsopie Maharani; Pembimbing Andri Nur Rahman dan Eny Hastuti ; 2024;117 Halaman)

Minat berkunjung ulang merupakan gambaran dari suatu keberhasilan rumah sakit dalam menciptakan rumah sakit yang berkualitas dalam segi pelayanannya. Pasien berkunjung ulang ke tempat pelayanan kesehatan yang sama berarti kenyataan yang mereka dapatkan lebih tinggi dari yang mereka harapkan, sehingga timbulnya loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat berkunjung ulang pasien rawat jalan di RSI Sultan Agung Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* dengan metode kuantitatif kausal. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan RSI Sultan Agung dengan sampel 98 orang, dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Data analisis menggunakan metode analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh dari variabel sikap pasien ($p=0.001$, $r=0.622$), citra merek ($p=0.001$, $r=0.812$), persepsi nilai ($p=0.001$, $r=0.700$), persepsi kualitas ($p=0.001$, $r=0.565$) terhadap minat berkunjung ulang. Kesimpulan dari penelitian ini ialah variabel sikap pasien, citra merek, persepsi nilai dan persepsi kualitas berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang pasien rawat jalan di RSI Sultan Agung Banjarbaru.

Kata kunci : Sikap pasien, Citra Merek, Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, Minat Berkunjung Ulang

ABSTRACT

Analysis of Factors Influencing Intention to Revisit Outpatients at Sultan Agung Banjarbaru Islamic Hospital (By Anggi Noorsopie Maharani; Supervisors Andri Nur Rahman and Eny Hastuti; 2024; 117 Pages)

The interest in repeat visits is an illustration of a hospital's success in creating a quality hospital in terms of its services. Patients returning to the same health service means that the reality they receive is higher than what they expected, resulting in patient loyalty to the hospital. This research aims to find out what factors influence the interest in revisiting outpatients at RSI Sultan Agung Banjarbaru. This research uses a cross-sectional approach with causal quantitative methods. The population and sample in this study were outpatients at RSI Sultan Agung with a sample of 98 people, with the research instrument using a questionnaire. Data analysis uses univariate and bivariate analysis methods. The results showed that there was an influence of patient attitude variables ($p=0.001$, $r=0.622$), brand image ($p=0.001$, $r=0.812$), perceived value ($p=0.001$, $r=0.700$), perceived quality ($p=0.001$, $r=0.565$) on interest in revisiting. The conclusion of this research is that the variables of patient attitude, brand image, perceived value and perceived quality influence the interest in revisiting outpatients at RSI Sultan Agung Banjarbaru.

Keywords: Patient Attitude, Brand Image, Perceived Value, Perceived Quality, Intention to Revisit