

## ABSTRAK

dr. Shweta Chandru Bhavnani/ 01661210016

“PENGARUH *RESPONSIVNESS, TANGIBLE, EMPATHY, ASSURANCE, DAN RELIABILITY* TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG MEMEDIASI *REVISIT INTENTION* DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RS XYZ.

Data kunjungan masuk pasien ke IGD dari seluruh kunjungan ke Rumah Sakit Umum di Indonesia selalu meningkat dari tahun ke tahun. Sejalan dengan fakta tersebut, data survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (2017) melaporkan bahwa pelayanan rumah sakit belum sesuai dengan harapan pasien atau dengan kata lain tingkat kepuasan pasien masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari *responsivness, tangible, empathy, assurance, dan reliability* dalam mempengaruhi *customer satisfaction* dan menganalisis *customer satisfaction* sebagai variabel mediasi terhadap *revisit intention* di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit XYZ. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Populasi sasaran penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani perawatan di ruang IGD di RS XYZ. Berdasarkan data pada bulan Agustus 2022 terdapat 2.564 pasien rawat jalan. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 200 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Partial Least Square-Structural Equation Modelling* (SEM-PLS) diterapkan pada penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *revisit intention* dipengaruhi secara positif oleh kepuasan pasien di IGD RS XYZ, serta faktor kualitas layanan kesehatan aspek *tangibility, empathy* dan *assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Adapun kualitas layanan kesehatan aspek *responsiveness* dan *reliability* tidak menjadi faktor yang berperan dalam menentukan kepuasan pasien IGD di RS XYZ pada penelitian ini. Implikasi praktis dari penelitian ini: 1) Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional harus mempertahankan aspek-aspek *tangibility* yang selama ini menjadi perhatian pasien yakni pakaian atau seragam khusus IGD maupun tanda pengenalan/identitas yang dikenakan para staf medis dan kebersihan dan kenyamanan lingkungan sekitar IGD rumah sakit. 2) Staf medis memberikan perhatian khusus kepada pasien selama proses perawatan dan diharapkan dapat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dan menghibur pasien untuk menunjukkan *empathy*. 3) Untuk meningkatkan kualitas layanan dari aspek *assurance* diharapkan pihak manajemen menjaga kualitas layanan yang tetap prima sehingga pasien merasa adanya kesesuaian antara biaya yang telah dikeluarkan dengan layanan yang diterima. Selain itu para staff medis tetap menjaga rasa aman bagi pasien dengan bersifat ramah dan siap menjawab pertanyaan dari pasien.

Kata kunci: *responsivness, tangible, empathy, assurance, reliability, customer satisfaction revisit intention* dan IGD Rumah Sakit XYZ