

ABSTRAK

Nancy S. Lampus (01615220019)

HUBUNGAN KOMUNIKASI DOKTER PASIEN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN

Latar belakang: Penelitian ini bertujuan untuk menilai hubungan antara komunikasi dokter dan pasien dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien, dalam konteks pelayanan kesehatan. Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien telah diakui sebagai faktor kunci dalam mempengaruhi pengalaman pasien selama menjalani pengobatan dan nantinya akan membentuk loyalitas pasien

Metode: Penelitian ini menggunakan metode potong lintang dengan instrumen kuesioner untuk mengumpulkan data dari sejumlah pasien yang menerima perawatan rawat jalan di poliklinik jantung dan pembuluh darah RS XYZ. Analisis data *multivariate* menggunakan metode statistik PLS-SEM dengan perangkat lunak SmartPLS[®] 4.

Hasil: Data dari 182 responden yang memenuhi kriteria inklusi dikumpulkan pada September hingga Oktober 2023 dengan metode *purposive sampling* menggunakan kuesioner pada pasien yang menjalani pengobatan di poliklinik jantung dan pembuluh darah RS XYZ. Data dianalisa menggunakan PLS-SEM. Hasil pengolahan data menunjukkan kelima aspek komunikasi efektif dokter pasien memiliki efek positif yang signifikan pada kepuasan dan loyalitas pasien. Efek terbesar diperoleh pada aspek *Empathy* yang dicerminkan pada saat konsultasi dokter dengan pasien ($R^2 = 0,274$; *p-value* 0,011; CI 0,086 – 0,479)

Dari temuan tersebut dapat memberikan implikasi manajerial untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kemampuan berkomunikasi antara dokter dan pasien serta memperkuat reputasi rumah sakit dengan memerikan pelayanan terbaik kepada pasien.

Kesimpulan: Komunikasi efektif memegang peranan penting pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien melalui pemberian layanan kesehatan di rumah sakit. Penting untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kemampuan berkomunikasi antara dokter dan pasien.

Keyword: *respect, empathy, audible, clarity, humble*, kepuasan pasien, loyalitas pasien

ABSTRACT

Nancy S. Lampus (01615220019)

THE CORRELATION BETWEEN DOCTOR-PATIENT COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION AND LOYALTY

Background: This study aims to investigate the correlation between doctor and patient communication with patient satisfaction and loyalty, in the context of health services. Effective communication between doctors and patients has been recognized as a key factor in influencing the patient's experience during treatment and will affect patient loyalty.

Methods: This study used a cross-sectional method with a questionnaire as an instrument to collect data from several patients receiving outpatient treatment at the cardiovascular unit at XYZ Hospital. Multivariate data analysis using the PLS-SEM statistical method with SmartPLS[®]4 software.

Results: Data from 182 respondents who met inclusion criteria were taken in September to October 2023 by purposive sampling with a questionnaire from individuals who had received cardiovascular outpatient services at XYZ Hospital. Data analyzed by PLS-SEM. The results showed that the five aspects of doctor communication skills were proven to have a significant and positive effect. The strongest influence was shown by the empathy factor of communication by a doctor ($R^2 = 0,274$; p -value 0,011; CI 0,086 – 0,479). The findings of this study prove the positive impact of patient satisfaction on patient loyalty at XYZ Hospital. From the findings of this study, managerial implications can be drawn for the development of doctors' communication skills with patients, maintaining doctor quality, and strengthening the hospital image by providing the best services for patients.

Conclusion: Effective communication plays an important role in increasing patient satisfaction and loyalty toward health services in hospitals. It is necessary to maintain and improve skills in doctor-patient communication.

Keywords: respect, empathy, audible, clarity, humble, patient satisfaction, patient loyalty