

## ABSTRAK

**Derryl Komala Putra (01661220023)**

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *PATIENT LOYALTY* PADA UNIT RAWAT INAP RSIA XYZ**

( xiii + 94 halaman; 7 gambar; 25 tabel)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara jelas, faktor apa yang paling berperan bagi pasien untuk memilih suatu rumah sakit sebagai pilihannya. Menjadi rumah sakit pilihan yang dimaksud bukan hanya sekedar datang ke rumah sakit untuk berobat, namun agar terbentuk kepercayaan dan hubungan baik antar kedua pihak, agar pasien dapat melakukan kunjungan berulang dan bahkan merekomendasikan ke kerabatnya.

Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan terhadap orangtua pasien anak yang menjalani rawat inap di rumahsakit dengan menggunakan kuesioner online berisi 30 pertanyaan dengan skala likert 1-5. Pengambilan data dengan purposive sampling, dan dilakukan selama dua bulan hingga tercapai jumlah responden sebanyak 160 orang Data yang sudah terkumpul lalu diolah dan dianalisis dengan PLS-SEM.

Dari hasil penelitian didapatkan untuk mendapatkan *patient loyalty*, maka perlu diciptakan *patient satisfaction* terlebih dahulu agar pasien tetap memilih rumah sakit tersebut di masa mendatang. Adapun semua factor yang dibahas baik dari *Physical environment, Quality of care, People, dan Price Fairness* masing-masing memberikan dampak yang positif terhadap *Patient Satisfaction*. Pada hasil penelitian ini factor yang paling signifikan adalah *Quality of Treatment* yang diberikan kepada pasien, yaitu tentang bagaimana pasien diperlakukan di rumah sakit.

Referensi : 54 ( 2015 - 2023)

Kata Kunci : *Patient Loyalty, Patient Satisfaction, Hospital Management, Medical staff, Medical Treatment*

## **ABSTRACT**

**Derryl Komala Putra (01661220023)**

***FACTOR INFLUENCING PATIENT LOYALTY IN THE INPATIENT UNIT  
XYZ MOTHER AND CHILD HOSPITAL***

*( xiii + 94 Pages ; 7 Figures; 25 Tables)*

*This study was conducted to find out what specific factors have the most impact on patients when choosing a hospital as a hospital of their choice. Being the hospital of choice in this context is not just for patients who come to the hospital to get treatment, but to be able to build trust and have a good relationship between the two parties, so that patients can gladly make repeated visits and even recommend to their relatives.*

*Data collection in this study was carried out on the parents of hospitalized patients using an online questionnaire containing 30 questions on a Likert scale of 1-5. Data were collected using purposive sampling, and carried out for two month until the required of 160 respondent is archived. The data that has been collected is then analyzed with PLS-SEM.*

*From the results of the study, it can be concluded that to get patient loyalty, it is necessary to build patient satisfaction so that patients willingly choose the hospital as their healthcare solution in the future. All of the factors discussed, which are the Physical environment, Quality of care, People, and Price Fairness, each have a positive impact on Patient Satisfaction. As the results of this study, the most significant factor is the Quality of Treatment given to patients, and how patients are treated in the hospital.*

*Reference : 54 ( 2015-2023)*

*Key Words : Patient Loyalty, Patient Satisfaction, Hospital Management, Medical staff, Medical Treatment*