

ABSTRAK

Nia Maylani Hutagaol (01615230020)

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PATIENT SATISFACTION*, *TRUST*,
COMMITMENT TERHADAP *REVISIT INTENTION* OUTPATIENT BPJS DI
RUMAH SAKIT SUMBER WARAS**

(xvi + 166 halaman ; 12 gambar; 46 tabel ; 23 lampiran)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, terutama di era Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) di Indonesia. Rumah Sakit Sumber Waras sebagai rumah sakit rujukan BPJS menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanan untuk memenuhi harapan pasien, termasuk menangani berbagai kendala seperti waktu tunggu panjang dan transparansi pelayanan. Fokus penelitian ini adalah memahami pengaruh kualitas layanan, kepuasan, dan faktor lain terhadap niat kunjungan ulang pasien rawat jalan BPJS. Penelitian ini dilakukan di RS Sumber Waras dengan melibatkan 3 poli utama yaitu 3 poli yaitu IPD, Bedah, atau Obygn dengan melibatkan 375 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berisi 51 pertanyaan dengan skala likert berdasarkan metode purposive sampling Data dianalisis dengan metode SEM berbasis PLS. Hasil penelitian ini menyatakan Reliability dan Responsiveness terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RS Sumber Waras, yang kemudian berdampak pada peningkatan Trust, Commitment, dan Revisit Intention. Trust dan Commitment juga berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kepuasan pasien dengan niat kunjungan ulang. Rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan pasien BPJS dengan memperbaiki sistem informasi, responsivitas, dan fasilitas, serta memberikan edukasi dan komunikasi yang jelas untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak poli, jenis pasien, serta menggunakan pendekatan kombinasi kuantitatif dan kualitatif untuk hasil yang lebih komprehensif.

Referensi : 43 (1991 – 2024)

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Niat Kunjungan Ulang, *Trust*, Rumah Sakit, BPJS, *Responsiveness*, *Reliability*, SEM-PLS.

ABSTRACT

Nia Maylani Hutagaol (01615230020)

THE EFFECT OF *SERVICE QUALITY, PATIENT SATISFACTION, TRUST, COMMITMENT* ON *BPJS OUTPATIENT REVISIT INTENTION* AT *SUMBER WARAS HOSPITAL*

(xvi + 166 pages; 12 figures; 46 tables; 23 appendices)

Quality health services are the key to increasing patient satisfaction and loyalty, especially in the era of the National Health Insurance (BPJS) in Indonesia. Sumber Waras Hospital as a BPJS referral hospital faces challenges in maintaining service quality to meet patient expectations, including dealing with various obstacles such as long waiting times and service transparency. The focus of this study is to understand the influence of service quality, satisfaction, and other factors on the intention of BPJS outpatient return visits. This research was conducted at Sumber Waras Hospital by involving 3 main polys, namely 3 polys, namely IPD, Surgery, or Obygn involving 375 respondents. Data collection was carried out by distributing a questionnaire containing 51 questions with a likert scale based on the purposive sampling method The data was analyzed by the SEM method based on PLS. The results of this study stated that Reliability and Responsiveness were proven to have a significant positive influence on outpatient BPJS patient satisfaction at Sumber Waras Hospital, which then had an impact on increasing Trust, Commitment, and Revisit Intention. Trust and Commitment also act as mediators in the relationship between patient satisfaction and return visit intention. Hospitals need to improve BPJS patient services by improving information systems, responsiveness, and facilities, as well as providing education and clear communication to increase patient satisfaction and trust. Further research is suggested to involve more polys, patient types, as well as use a combination of quantitative and qualitative approaches for more comprehensive results.

References : 43 (1991 – 2024)

Kata Kunci: *Service Quality, Patient Satisfaction, Revisit Intention, Trust, Hospital, BPJS, Responsiveness, Reliability, SEM-PLS.*