

ABSTRAK

Arif Laksono Utomo (01616220024)

PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *HEALTHCARE SERVICE QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI RUMAH SAKIT SILOAM JAKARTA DENGAN *PATIENT SATISFACTION* SEBAGAI FAKTOR MEDIASINYA

(111 Halaman; 8 Bagan; 20 Tabel; 2 Lampiran)

Penelitian ini menganalisis pengaruh *Healthcare Service Quality*, *Perceived Value*, dan *Revisit Intention*, terhadap *Patient Satisfaction* sebagai faktor mediasi dalam layanan rumah sakit. Meskipun menjadi jaringan rumah sakit terbesar di Indonesia, Grup Rumah Sakit Siloam menghadapi tantangan dalam patient satisfaction, yang mempengaruhi persepsi kualitas. Penelitian ini bertujuan menilai dampak langsung dan tidak langsung *Healthcare Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Revisit Intention*, dengan fokus pada *Patient Satisfaction*. Desain kuantitatif *cross sectional* digunakan, dengan survei terhadap 313 pasien di tiga Rumah Sakit Siloam di Jakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa *Healthcare Service Quality* dan *Perceived Value* berpengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*. *Perceived Value* berpengaruh langsung terhadap *Revisit Intention*, sementara *Healthcare Service Quality* berpengaruh melalui *Patient Satisfaction*. Untuk meningkatkan loyalitas pasien dan peringkat, Grup Rumah Sakit Siloam perlu fokus pada kualitas layanan dan komunikasi yang jelas mengenai nilai yang diterima pasien.

Kata Kunci: *Healthcare Service Quality*, *Perceived Value*, *Patient Satisfaction*, *Revisit Intention*.

Referensi: 91 (1988-2024)

ABSTRACT

Arif Laksono Utomo (01616220024)

THE INFLUENCE OF PERCEIVED VALUE AND HEALTHCARE SERVICE QUALITY ON REVISIT INTENTION AT SILOAM HOSPITAL JAKARTA WITH PATIENT SATISFACTION AS A MEDIATING FACTOR

(111 Pages; 8 Charts; 20 Tables; 2 Attachments)

This study analyzed the influence of Healthcare Service Quality, Perceived Value, and Revisit Intention, with Patient Satisfaction as a mediating factor in hospital services. Patient satisfaction and revisit intention were key metrics for evaluating a hospital's operational effectiveness. Despite being the largest hospital network in Indonesia, the Siloam Group struggled with patient satisfaction, which impacted quality perceptions. The research aimed to assess the direct and indirect effects of Healthcare Service Quality and Perceived Value on Revisit Intention, focusing on Patient Satisfaction. A quantitative cross-sectional design was used, surveying 313 patients at three Siloam hospitals in Jakarta. The results showed that Healthcare Service Quality and Perceived Value positively influenced Patient Satisfaction. Perceived Value directly impacted Revisit Intention, while Healthcare Service Quality affected it indirectly through Patient Satisfaction. For Siloam Group to improve patient loyalty and ranking, efforts should focus on service quality and clear communication regarding perceived value.

Keywords: Healthcare Service Quality, Perceived Value, Patient Satisfaction, Revisit Intention.

Reference: 91 (1988-2024)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan dukungan bimbingan, dan kekuatan sepanjang tahun akademik peneliti, serta penghargaan setinggi-tingginya untuk individu yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses ini:

1. Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi,
2. Dr. Ir. Dewi Sri Surya Wuisan, M.M., yang menjabat sebagai Kepala Program Studi Administrasi Rumah Sakit,
3. Prof. Dr. Hendra Achmadi S.Kom., M.M., M.Acc. sebagai dosen pembimbing yang sangat membimbing dan dengan senang hati membagikan pengetahuan, serta secara sabar membimbing peneliti dalam proses penyusunan jurnal dan tesis ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Magister Management Universitas Pelita Harapan,
5. Orang tua dari peneliti, Ir. Eddy Rijanto dan Ragil Sutji Relawati yang senantiasa memberikan dukungan terbaik dari sisi materi maupun moral kepada peneliti.
6. Kakak dan Kakak Ipar dari peneliti, Bagus Satrio Utomo, dan Rizki Luthfia Wardhani yang memberikan inspirasi serta motivasi bagi peneliti selama proses penulisan.
7. Teman – teman MM MARS UPH yang telah memberikan dukungan untuk proses penyelesaian penelitian ini.
8. Bapak Tesar Dzikrullah yang telah memberikan dukungan dan membantu saya dalam proses penyelesaian penelitian ini
9. Member JKT48, Raisha Syifa Wardhana yang memberikan saya motivasi dan semangat selama menyelesaikan penelitian ini.
10. Grup K-pop Newjeans, Minji, Hanni, Haerin, Hyein, Danielle, yang telah menemani saya dan membantu meningkatkan semangat untuk penyelesaian penulisan penelitian ini.
11. Teman teman fansclub Raishanrise saya, khususnya para admin yang

selalu memberi kata semangat bagi saya dalam menyelesaikan proses penulisan penelitian ini.

12. Teman teman fansclub Newjeans yang selalu memberi kata semangat bagi saya dalam menyelesaikan proses penulisan penelitian ini.
13. Teman saya saat S1 dahulu, Vamela dan Eq Kurnia yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
14. Semua teman saya di Grup 7 MM MARS UPH yang selalu memberikan dukungan untuk saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Tugas akhir yang berjudul “PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *HEALTHCARE SERVICE QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI RUMAH SAKIT SILOAM JAKARTA DENGAN *PATIENT SATISFACTION* SEBAGAI FAKTOR MEDIASINYA” ini telah ditulis untuk memenuhi syarat akademik untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dan Magister Administrasi Rumah Sakit dari Universitas Pelita Harapan, Jakarta. Penyelesaian penelitian ini memberikan manfaat yang signifikan bagi peneliti, baik dari segi pribadi maupun intelektual.

Tangerang

Arif Laksono Utomo