

ABSTRAK

Dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien tidak hanya dibutuhkan kompetensi sumber daya manusia yang unggul dan harga yang sesuai dengan layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, citra rumah sakit juga mempengaruhi kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia, harga dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien umum yang berdampak pada loyalitas pasien di RS Karya Husada. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif analitik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 pasien dengan analisis yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pasien merasa puas dengan sumber daya manusia, harga dan citra rumah sakit Karya Husada sebanyak 178 (89%) dan mayoritas pasien merasa loyal dengan rumah sakit Karya Husada sebanyak 184 (92%). Terdapat pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien umum di RS Karya Husada, terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pasien umum di RS Karya Husada, terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien umum di RS Karya Husada, terdapat pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap loyalitas pasien umum di RS Karya Husada, terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas pasien umum di RS Karya Husada, terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien umum di RS Karya Husada. Variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel harga (X2), Variabel yang paling mempengaruhi loyalitas pasien adalah variabel citra rumah sakit (X3).

Kata kunci: Kepuasan, Loyalitas, Kompetensi SDM, Harga, Citra Rumah Sakit

ABSTRACT

In order to increase patient satisfaction and loyalty, not only superior human resource competence and prices appropriate to the health services provided to patients are needed, the hospital image also influences patient satisfaction and patient loyalty. The aim of this research is to analyze the influence of human resource competence, price and hospital image on general patient satisfaction which has an impact on patient loyalty at Karya Husada Hospital. The type of research used is analytical quantitative research. The sample used in this study was 200 patients with the analysis used was univariate, bivariate and multivariate analysis. The research results showed that the majority of patients felt satisfied with the human resources, prices and image of Karya Husada Hospital as many as 178 (89%) and the majority of patients felt loyal to Karya Husada Hospital as many as 184 (92%). There is an influence of human resource competency on general patient satisfaction at Karya Husada Hospital, there is an influence of price on general patient satisfaction at Karya Husada Hospital, there is an influence of hospital image on general patient satisfaction at Karya Husada Hospital, there is an influence of human resource competency on patient loyalty general at Karya Husada Hospital, there is an influence of price on the loyalty of general patients at Karya Husada Hospital, there is an influence of hospital image on the loyalty of general patients at Karya Husada Hospital. The variable that most influences patient satisfaction is the price variable (X2). The variable that most influences patient loyalty is the hospital image variable (X3).

Keywords: *Satisfaction, Loyalty, HR Competence, Price, Hospital Image*