

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan rumah sakit tetap harus diperhatikan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik, bermutu, professional, dan dapat diterima. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pihak rumah sakit dalam hal pemenuhan kepuasan pasien membuat pihak rumah sakit harus mampu untuk mengembangkan manajemen mutu yang sebaik-baiknya. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan minat kembali di RSUD Royal Prima Medan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian *mix methods* (metode kombinasi) dengan rancangan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS dan Non BPJS yang datang berobat ke RSUD Royal Prima Medan 3 bulan terakhir yang berjumlah 18.998 pasien. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 99 sampel. Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan univariat, bivariat dan multivariat, dan analisis data kualitatif dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan penerikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator mutu pelayanan berpengaruh seluruhnya terhadap kepuasan pasien dan minat kembali pasien dengan nilai $\text{sig} < 0,05$. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian kualitatif dengan jawaban wawancara kepada informan yang mengatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dan minat pasien untuk kembali menggunakan jasa layanan kesehatan.

Kata kunci : Mutu pelayanan kesehatan, Kepuasan, Minat kembali, Pasien

ABSTRACT

The rapid growth of hospitals must still be considered to provide good, quality, professional and acceptable health services. The high demands of society on hospitals in terms of fulfilling patient satisfaction mean that hospitals must be able to develop the best possible quality management. The aim of this research is to analyze the influence of health service quality on satisfaction and interest in returning to RSU Royal Prima Medan. This type of research is a mix methods research with a cross sectional design. The population in this study were BPJS and non-BPJS patients who came for treatment to RSU Royal Prima Medan in the last 3 months, totaling 18,998 patients. Determining the number of samples used in this research was determined using the Slovin formula with a sample size of 99 samples. Quantitative data analysis in this research uses univariate, bivariate and multivariate, and qualitative data analysis in this research uses data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results show that service quality indicators have a complete effect on patient satisfaction and patient return interest with a sig value <0.05 . These results are in line with the results of qualitative research with interview answers to informants who said that the quality of health services in hospitals had a huge influence on patient satisfaction and patient interest in returning to use health services.

Keywords: *Quality of health services, satisfaction, return interest, patients*