

ABSTRAK

Dalam era persaingan yang semakin ketat di sektor pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien agar mereka memiliki keinginan untuk kembali berkunjung. Faktor-faktor seperti fasilitas yang memadai, efisiensi dalam pelayanan, dan citra rumah sakit menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi dan loyalitas pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas, efisiensi pelayanan dan citra rumah sakit terhadap minat berkunjung kembali di Rumah Sakit Dr. Hadrianus Sinaga. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian dilakukan selama 3 bulan, jumlah populasinya sebanyak 13.313 selama 3 bulan terakhir. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 388. Analisis data yang digunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasilnya menunjukkan mayoritas pasien berusia >40 tahun sebanyak 142 (36,6%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 213 (54,9%), pendidikan terakhir D4/S1 sebanyak 165 (42,5%) dan mayoritas pasien BPJS sebanyak 253 (65,2%). Mayoritas pasien dalam penelitian ini minat untuk berkunjung kembali ke Rumah Sakit DR. Hadrianus Sinaga sebanyak 318 (82%). Fasilitas kesehatan, efisiensi pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali di Rumah Sakit Dr. Hadrianus Sinaga. Variabel yang paling berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali di Rumah Sakit Dr. Hadrianus Sinaga adalah variabel fasilitas kesehatan. Saran bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas dan kelengkapan fasilitas, seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lingkungan, fasilitas rawat inap, sarana parkir, serta peralatan medis yang modern dan memadai.

Kata kunci: Minat kembali, Fasilitas kesehatan, Efisiensi kesehatan, Citra rumah sakit, Pasien