

ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP RETENSI PASIEN MELALUI KEPUASAAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ROYAL PRIMA

ABSTRAK

MARKONIUS BOY TARIGAN
243304811028

Persaingan industri pelayanan kesehatan menuntut rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pasien guna menciptakan retensi pasien. Retensi pasien rawat inap menjadi indikator penting keberhasilan rumah sakit karena berkaitan dengan keberlanjutan operasional dan citra institusi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap retensi pasien melalui kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasien rawat inap Rumah Sakit Royal Prima Medan. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS 3 untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta > 0$; $p < 0,05$). Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta > 0$; $p < 0,05$). Sebaliknya, kepercayaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($p > 0,05$). Selanjutnya, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pasien rawat inap ($\beta > 0$; $p < 0,05$). Hasil pengujian pengaruh tidak langsung membuktikan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh CRM dan kualitas pelayanan terhadap retensi pasien.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan retensi pasien rawat inap sangat dipengaruhi oleh kepuasan pasien yang dibentuk melalui penerapan CRM yang efektif dan kualitas pelayanan yang optimal. Temuan ini memberikan implikasi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan retensi pasien.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pasien, retensi pasien.

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, SERVICE QUALITY, AND TRUST ON PATIENT RETENTION THROUGH PATIENT SATISFACTION AT ROYAL PRIMA HOSPITAL

ABSTRACT

MARKONIUS BOY TARIGAN
243304811028

The competitive healthcare industry demands hospitals to improve service quality and build long-term relationships with patients to foster patient retention. Inpatient retention is a crucial indicator of hospital success because it is linked to operational sustainability and the institution's image. This study aims to analyze the influence of Customer Relationship Management (CRM), service quality, and trust on patient retention through inpatient satisfaction at Royal Prima Hospital, Medan. This study used a quantitative approach with an explanatory method. Data were collected through questionnaires distributed to inpatients at Royal Prima Hospital, Medan. Data analysis was performed using Structural Equation Modeling (SEM) with a Partial Least Squares (PLS) approach using SmartPLS 3 software to test the direct and indirect effects between the study variables.

The results showed that Customer Relationship Management had a positive and significant effect on patient satisfaction ($\beta > 0$; $p < 0.05$). Service quality also had a positive and significant effect on patient satisfaction ($\beta > 0$; $p < 0.05$). Conversely, trust did not show a significant effect on patient satisfaction ($p > 0.05$). Furthermore, patient satisfaction had a positive and significant effect on inpatient retention ($\beta > 0$; $p < 0.05$). The results of the indirect effect test demonstrated that patient satisfaction mediated the influence of CRM and service quality on patient retention.

This study concluded that increasing inpatient retention is significantly influenced by patient satisfaction, which is fostered through effective CRM implementation and optimal service quality. These findings provide strategic implications for hospital management in improving service performance oriented toward patient satisfaction and retention.

Keywords: Customer Relationship Management, service quality, trust, patient satisfaction, patient retention.