

ABSTRACT

The target to increase the number of patients experienced by Bunda Hospital Purwokerto was not achieved, as there was a decrease in the number in 2019 and continued into the following year. This study aims to study and analyze the effect of Service Quality on Interest in Repeat Visits with patient satisfaction as an intervening variable at RSUD Bunda Purwokerto. The population in this study is 4039 patients at Bunda Purwokerto General Hospital, and a total of 351 outpatient samples were taken based on Krejcie & Morgan. The data analysis technique in this study uses the SmartPLS 3.2.9 Program method. It is illustrated that the mediation of the satisfaction variable as a full mediation of the trust variable has no direct effect on the return visit variable. Similarly to the partial mediation of the Service Quality variable, it can be seen that the Kualitas Pelayanan variable has a direct effect where the mediator satisfaction variable affects the trust variable and the Kualitas Pelayanan variable on the repeat visit variable.

Key Word: Service Quality, Trust, Satisfaction, Repeat Visits



ABSTRAK

Jumlah pasien yang akan dicapai yang dialami rumah sakit Bunda Purwokerto tidak memenuhi dari target peningkatan pasien, di mana terjadi penurunan jumlah pada tahun 2019 dan berlanjut ke tahun berikutnya. Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat Kunjungan Ulang dengan Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening pada RSUD Bunda Purwokerto, Populasi dalam penelitian ini sebesar 4039 pasien rumah sakit umum Bunda Purwokerto, diambil 351 sampel pasien rawat inap berdasarkan tabel Krejcie & Morgan. Teknik analisa data dalam penelitian menggunakan program SmartPLS 3.2.9 tergambar mediasi variabel kepuasan sebagai mediasi penuh untuk variabel Kepercayaan tidak berpengaruh positif signifikan langsung ke variabel Kunjungan Ulang. Serta mediasi parsial untuk variabel Kualitas Pelayanan dilihat variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan langsung di mana mediasi variabel kepuasan berpengaruh positif signifikan baik untuk variabel Kepercayaan maupun variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kunjungan Ulang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan , Kunjungan Ulang