

INTISARI

Herma. M. O 2019. Determinan Keputusan Berobat Ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Bengkulu, Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Meningkatnya jumlah rumah sakit mengakibatkan persaingan antar rumah sakit semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keputusan berobat ulang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, biaya berobat, dan kepuasan pasien yang dapat menciptakan dampak positif bagi rumah sakit sehingga akan mendorong keputusan berobat ulang. Studi ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, biaya berobat, dan kepuasan pasien pada keputusan berobat ulang.

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *purposive sampling* dengan populasi pasien non BPJS sebanyak 200 responden. Analisis data dengan menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada biaya berobat, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien, biaya berobat tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan pada keputusan berobat ulang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Biaya Berobat, Kepuasan Pasien, Keputusan Berobat ulang

ABSTRACT

Herma, M.O. 2019, Determinants of Re-Treatment Decisions at the Bhayangkara Kindergaten III Bengkulu Hospital. Bachelor of Applied Sciences in Medical Laboratory Technology Program, Health Sciences Faculty, Setia Budi University.

The increasing number of hospitals has resulted in increased competition among hospitals to meet the needs of the community. The decision to repeat treatment is influenced by the quality of service, the cost of treatment, and patient satisfaction which can create a positive impact on the hospital so that it will encourage the decision to repeat treatment. This study aims to examine the effect of service quality, medical costs, and patient satisfaction on repeat treatment decisions.

This study used a purposive sampling method with a population of 200 BPJS non BPJS patients. Data analysis using Structural Equation Model (SEM) analysis using AMOS.

The results of this study indicate that the quality of service has a significant effect on the cost of treatment, the quality of service has no significant effect on patient satisfaction, the cost of treatment has no significant effect on patient satisfaction and patient satisfaction has a significant effect on the decision to repeat treatment.

Keywords: Service Quality, Cost of Treatment, Patient Satisfaction, Decision to Repeat Treatment