

KAJIAN PUSTAKA: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT

NINDY ALMIRA AULIA- 25000118140271
2022-SKRIPSI

Terus bertambahnya jumlah rumah sakit, kebebasan pasien dalam memilih rumah sakit dan tantangan kebijakan yang ada menjadikan persaingan antar rumah sakit semakin ketat. Hal tersebut memungkinkan terjadinya penurunan kunjungan pasien dan *Bed Occupancy Rate* yang kurang dari standar idealnya di beberapa rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan loyalitas pasien, karena loyalitas dapat memberikan keuntungan ekonomis maupun non ekonomis serta dapat meningkatkan *outcome* kesehatan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit yang dilihat dari hasil penelitian sebelumnya. Penelitian kajian pustaka ini menggunakan pendekatan *simplified approach*. Pencarian artikel dilakukan melalui *online database*, seperti Garuda, Google Scholar, dan Scopus. Berdasarkan telaah terhadap 26 artikel terpilih, terdapat total 12 faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit yang dikelompokkan menjadi enam kelompok faktor: 1) Faktor yang berkaitan dengan produk rumah sakit yang terdiri dari kualitas layanan, *perceived value*, dan persepsi produk unggulan; 2) Faktor yang berkaitan dengan *marketing* yang terdiri dari bauran pemasaran dan *promotion mix*; 3) Faktor yang berkaitan dengan hubungan pasien dan rumah sakit yang terdiri dari *Customer Relationship Management* dan *Customer Service*; 4) Faktor yang berkaitan dengan rumah sakit yang terdiri dari citra rumah sakit; 5) Faktor yang berkaitan dengan pasien yang terdiri dari kepuasan pasien; 6) Faktor yang berkaitan dengan keperawatan yang terdiri dari *empathy* perawat, *responsiveness* perawat, dan *caring* perawat. Berdasarkan nilai kekuatan pengaruh dan hubungan, dimensi kualitas *reliability* dan lingkungan fisik, *customer service*, dan *responsiveness* perawat merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci : Faktor yang Mempengaruhi, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit