

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI (*REVISIT INTENTION*) PADA PASIEN NON BPJS DI RSUP DR. M. DJAMIL PADANG

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui skala empirik hubungan kualitas pelayanan dengan minat berkunjung kembali (*revisit intention*) pada pasien non BPJS di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kualitas pelayan dan skala minat berkunjung kembali Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*, yang didapatkan dalam penelitian ini adalah pasien non BPJS yang berjumlah 52 orang. Hasil uji coba menunjukkan koefisien validitas pada kualitas pelayanan bergerak dari 0,357 sampai 0,788, sedangkan koefisien reliabilitasnya sebesar 0,953 dan koefisien validitas pada minat berkunjung kembali bergerak dari 0,373 sampai 0,759, sedangkan koefisien reliabilitasnya sebesar 0,929 Berdasarkan analisis data, diperoleh nilai korelasi sebesar 0,679 dengan taraf signifikansi 0,000 yang berarti hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat berkunjung kembali pada pasien non BPJS di RSUP Dr. M. Djamil Padang dengan arah positif. Dengan besar sumbangan efektif kualitas pelayanan dengan minat berkunjung kembali pada pasien non BPJS di RSUP. Dr. Mdjamil Padang sebesar 46,1%.

Katakunci : kualitas pelayanan, minat berkunjung kembali, rumah sakit, korelasi

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND REVISIT INTENTION ON NON BPJS PATIENTS AT DR. M. DJAMILPADANG

The aim of this research is to determine the empirical scale of the relationship between service quality and interest in returning visits among non-BPJS patients at RSUP Dr. M. Djamil Padang. The measuring instruments used in this research were the service quality scale and the intention to return visit scale. The sampling technique was accidental sampling, where the sample in this study was 52 non-BPJS patients. The trial results showed that the validity coefficient on service quality moved from 0.357 to 0.788, while the reliability coefficient was 0.953 and the validity coefficient on revisit interest moved from 0.373 to 0.759, while the reliability coefficient was 0.929. Based on data analysis, a correlation value was obtained of 0.679 with The significance level is 0.000, which means the hypothesis is accepted. This shows that there is a significant relationship between service quality and interest in returning to visit non-BPJS patients at RSUP Dr. M. Djamil Padang in a positive direction. With a large effective contribution to the quality of service with an interest in returning to non-BPJS patients at RSUP. Dr. Mdjamil Padang at 46,1%.

Keywords: service quality, interest in returning visits, hospital, correlation