

## ABSTRAK

# ANALISIS PERSEPSI LAYANAN MEDIS, KEPUASAAN PASIEN, TARIF PERAWATAN TERHADAP MINAT RAWAT ULANG DI RSUD Prof. dr. SOEKANDAR MOJOSARI MOJOKERTO

**Bagus Priambodo, Indasah**  
Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia

### **Pendahuluan :**

Perkembangan signifikan di bidang kesehatan dan meningkatnya persaingan mendorong rumah sakit untuk mengutamakan kepuasan pelanggan. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi meningkatkan kesadaran akan pentingnya perawatan kesehatan yang berkualitas, yang mengakibatkan permintaan lebih besar untuk layanan lebih baik. Persaingan yang ketat di sektor kesehatan, yang melibatkan rumah sakit, puskesmas, dan klinik, berdampak pada kualitas layanan rumah sakit. Sangat penting untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan memenuhi standar yang ditetapkan. Rumah sakit harus mempertimbangkan harga layanan sesuai dengan harapan konsumen. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan juga mempengaruhi permintaan akan infrastruktur kesehatan yang berkualitas.

**Metode:** Kuantitatif dengan desain cross sectional

**Hasil:** Persepsi layanan dan tarif berpengaruh terhadap minat, sedangkan kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat.

**Analisis:** Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi dan tarif terhadap minat dapat dilihat dari nilai signifikansi  $< 0,05$ . Namun untuk variabel kepuasan hanya 1 nilai signifikansi  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa persepsi dan tarif berpengaruh terhadap hasil keluaran, sedangkan variabel kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap hasil keluaran.

**Solusi:** Solusi yang tepat untuk situasi ini melibatkan penyesuaian tarif agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan, meningkatkan persepsi pelanggan terhadap layanan atau produk, serta mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Walaupun variabel kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap hasil output, penting untuk memantau dan meningkatkan kepuasan pelanggan untuk menjaga hubungan jangka panjang.

**Simpulan:** Dapat disimpulkan bahwa persepsi layanan dan tarif berpengaruh terhadap minat, sedangkan kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat.

**Kata Kunci:** Persepsi, Kepuasan, Tarif, Minat