

ABSTRAK

Rumah Sakit Paru Jember adalah rumah sakit Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam kurun waktu 2019-2022 mengalami penurunan jumlah kunjungan kembali dan mengalami fluktuasi pada indeks kepuasan pelayanan, hal ini menjadi permasalahan bagi Rumah Sakit Paru Jember. Tujuan penelitian ini untuk melakukan pengujian dan analisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan citra rumah sakit terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan sebagai variabel *Intervening* pada Rumah Sakit Paru Jember. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Paru Jember baik Rawat Inap maupun Rawat Jalan th 2019-2022, Teknik pengambilan sampel dengan teknik *Non-probability sampling* ditentukan terlebih dahulu *purposive sampling* selanjutnya ditentukan jumlah sampel dengan teori Hair *et al*, (2020) atau Ferdinand, (2014) didapatkan hasil 100 sampel, kemudian dilakukan perhitungan *proposional sampling* karena terdapat Rawat Inap sebanyak 32 Sampel dan Rawat Jalan sebanyak 68 Sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model (SEM)* yang diolah dengan Aplikasi *WarpPLS7.0*. Hasil penelitian menunjukkan *Direct Effect* kualitas pelayanan dan citra rumah sakit secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan, namun promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan, selanjutnya kualitas pelayanan, promosi, citra rumah sakit, dan kepuasan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali. Selanjutnya hasil *Indirect Effet* menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan, namun hasil pengujian menyatakan tidak adanya pengaruh promosi dan citra rumah sakit terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*. Sehingga dari sepuluh hipotesis terdapat tiga hipotesis ditolak dan tujuh hipotesis diterima. Secara keseluruhan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan minat berkunjung kembali adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Citra, Kepuasan, Minat Bekunjung Kembali

ABSTRACT

The Rumah Sakit Paru Jember is a government hospital in East Java Province in the 2019-2022 period it has experienced a decrease in the number of Revisit Intention and has experienced fluctuations in the service satisfaction index, this is a problem for the Rumah Sakit Paru Jember. The purpose of this study was to test and analyze the effect of service quality, promotion, and hospital image on Revisit Intention through satisfaction as an intervening variable at Jember Lung Hospital. The population in this study were Rumah Sakit Paru Jember Patients both inpatient and outpatient in the 2019 - 2022, then the sample determination technique was determined using the non-probability sampling technique, which was determined first by purposive sampling, then the number of samples was determined using the theory of Hair et al, (2020) atau Ferdinand, (2014) obtained the results of 100 samples, then proportional sampling was carried out because there were 32 samples of inpatient care and 68 outpatient samples. The analysis technique used is the Stuctural Equation Model (SEM) which is processed with the help of the WarpPLS7.0 Application. The results of the study show that the direct effect of service quality and hospital image directly affects satisfaction, but promotion does not affect satisfaction, then service quality, promotion, hospital image, and satisfaction affect Revisit Intention. Next, the Indirect Effect results show that there is an effect of Service Quality on Revisit Intention through Satisfaction, but the test results state that there is no effect of Promotion and Image of the Hospital on Revisit Intention through Satisfaction as an intervening variable. So that of the ten hypotheses there are three hypotheses rejected and seven hypotheses accepted. Overall, what has the most influence on Satisfaction and Revisit Intention is Service Quality.

Keywords: Service Quality, Promotion, Image, Satisfaction, Revisit Intention