

# PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN KUNJUNGAN LANGSUNG DENGAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN TELEMEDICINE DI DKI JAKARTA

Syifa Faradhilah Putri

## ABSTRAK

Hadirnya layanan telemedicine dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada layanan kesehatan. Meskipun begitu, terdapat gap atau kesenjangan pengalaman pasien ketika berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan dengan saat menggunakan telemedicine. Ditengah gempuran persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk mampu mempertahankan pelanggan yang saat ini dimiliki. Loyalitas dipengaruhi secara positif melalui kepuasan serta kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat dipercaya. Penelitian ini dilakukan di DKI Jakarta menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis jalur serta uji t dependen. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien kunjungan langsung ataupun yang menggunakan telemedicine. Kualitas layanan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang berkunjung langsung namun tidak memiliki pengaruh signifikan pada pasien yang menggunakan telemedicine. Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien kunjungan langsung dan yang menggunakan telemedicine. Sedangkan kualitas layanan melalui kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang menggunakan telemedicine dan tidak memiliki pengaruh signifikan pada pasien kunjungan langsung. Adapun terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien kunjungan langsung dengan yang menggunakan telemedicine, namun tidak terdapat perbedaan pada loyalitas pasien kunjungan langsung dengan yang menggunakan telemedicine.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas, Fasilitas Kesehatan, Telemedicine

# **COMPARASION OF SERVICE QUALITY TOWARD LOYALTY BETWEEN DIRECT VISITS PATIENT AND TELEMEDICINE PATIENT IN DKI JAKARTA**

**Syifa Faradhilah Putri**

## **ABSTRACT**

Telemedicine can increase the effectiveness and efficiency of healthcare. However, there's still a gaps in patient experience between direct visit and telemedicine. In the midst of fierce competition, companies must be able to retain customer loyalty. Loyalty is positively influenced through satisfaction and the ability of services providers to satisfy the customer. This research was conducted in DKI Jakarta using quantitative research method with cross sectional approach. Data analysis was using path analysis method and dependent t test. The result of this study are service quality has significant effect on both patient satisfaction who directly visits healthcare and using telemedicine. Service quality also has a significant effect on patient loyalty for directly visits healthcare but has no significant effect on patient who use telemedicine. Satisfacation has a significant effect on both patient loyalty for direct visits and those using telemedicine. Meanwhile service quality through satisfaction has a significant effect on patient loyalty using telemedicine and has no effect on directly visits patient. Besides that, there's a significant difference between service quality and patient satisfaction of directly visits pastient and those who use telemedicine, but there's no difference in patient loyalty who directly visits healthcare and those who use telemedicine.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, Loyalty, Healthcare, Telemedicine