

INTISARI

Latar belakang: Pandemi COVID-19 mempengaruhi kegiatan praktek dokter gigi. Pandemi COVID-19 mengakibatkan turunnya jumlah kunjungan pasien dan meningkatkan keluhan pasien terkait pelayanan di poli gigi.

Tujuan: Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan gigi pada masa pandemi COVID-19 terhadap minat berkunjung ulang melalui kepuasan pasien sebagai mediator.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan studi observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Data diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh 120 pasien poli gigi. Data penelitian dianalisis secara statistik dengan analisis regresi linear sederhana dan analisis jalur.

Hasil dan pembahasan: Hasil uji menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan gigi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($B=0,769$, $t=9,440$, $p<0,05$), kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang ($B=0,653$, $t=9,329$, $p<0,05$), persepsi kualitas pelayanan gigi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang ($B=0,273$, $p<0,05$) dan persepsi kualitas pelayanan gigi berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang melalui kepuasan pasien sebagai mediator ($B=0,384$, $p<0,05$). Hasil ini penting bagi manager rumah sakit dalam mengambil tindakan tertentu untuk memperbaiki kepuasan pasien dan tindakan ini dapat meningkatkan minat berkunjung ulang.

Kesimpulan: Penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Minat Berkunjung Ulang, Pandemi COVID-19*

ABSTRACT

Abstract

Background: The COVID-19 pandemic affects all aspects of human life including dental care. This situation decreases the number of visits to dental clinic, and increase patient's dissatisfaction on dental service.

Objective: The purpose of this research was to analyzed the effect of dental services quality during COVID-19 pandemic on patient's revisit intention through patient's satisfaction as a mediator.

Method: This was quantitative research conducted by using a cross sectional approach. Data were obtained from questionnaires filled out by 120 dental patient. The research data were statistically analyzed with simple linear regression and path analysis.

Result and discussion: Perception of service quality is positively and significantly effect to patient satisfaction ($B=0,769$, $t=9,440$, $p<0,05$), patient satisfaction is positively effect and significant to revisit intention ($B = 0,653$, $t=9,329$, $p<0,05$), perception of service quality has direct effect on patient's revisit intention ($B= 0,273$, $p<0,05$), and perception of service quality has indirect effect on revisit intention through patient's satisfaction ($B=0,384$, $p<0,05$). The result is important to hospital manager to take certain actions for improving patient satisfaction and these actions increase their revisit intention.

Conclusion: This study proved that there is an effect perception of service quality on revisit intention mediated by patient satisfaction at RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Keywords: perception of service quality, patient's satisfaction, revisit intention, covid-19 pandemic