

Тантрі Януар Рахмат Сіа, Еді Суйітно

Аналіз впливу на намір пацієнтів звернутися знову на прикладі приватних клінік Індонезії

Проаналізовано фактори впливу на намір пацієнтів з цукровим діабетом звернутися знову на прикладі приватних клінік Індонезії. Досліджена роль розгляду скарг та просування у соціальних мережах у формуванні довіри та задоволеності пацієнтів, а також їх вплив на намір звернутися знову. За допомогою кількісного підходу з опитуванням 131 респондентів, для аналізу взаємозв'язків між факторами було використано метод часткових найменших квадратів і моделювання структурними рівняннями. Результати показали, що, хоча якість послуг значно впливає на задоволеність пацієнтів, це безпосередньо не впливає на намір звернутися знову. Ефективний розгляд скарг підвищує довіру пацієнтів, особливо для тих, хто має більш складні випадки діабету, а просування в соціальних мережах позитивно впливає як на довіру, так і на намір повернутися знову. Ці висновки свідчать про те, що клініки повинні зосередитися на підвищенні ефективності діяльності, ефективному розгляді скарг і впровадженні надійних стратегій просування у соціальних мережах для підвищення лояльності та утримання пацієнтів. У статті надано цінну інформацію для медичних працівників, які мають на меті підвищити задоволеність пацієнтів та переглянути показники з огляду на конкуренцію та обмежені ресурси.

Ключові слова: намір звернутися знову, задоволеність, розгляд скарг, соціальні мережі, клініка, діабет
Класифікація JEL: M31, I11



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.