

## SUMMARY

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN MEDIASI KEPUASAN (Studi Kasus Di Rumah Sakit Medistra)

Created by R. PRASASTA SUTEDJO

**Subject** : KUALITAS, PELAYANAN, KEPUASAN, PASIEN

**Subject Alt** : QUALITY, SERVICE, SATISFACTION, PATIENT

**Keyword** : kualitas pelayanan; kepuasan pasien, loyalitas pasien

### Description :

Banyak bermunculan rumah sakit baru setiap tahunnya, meningkatnya jumlah komplain pasien rawat jalan terhadap pelayanan rumah sakit sehingga terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan pasien akan beralih ke rumah sakit-rumah sakit baru untuk mendapatkan pelayanan. Alasan tersebut akan mempengaruhi pendapatan rumah sakit. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan serta untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan mengambil pasien rawat jalan sebagai responden, dengan menggunakan analisis Structural Equation Model, dengan variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan dan kepuasan mempengaruhi loyalitas pasien. Untuk mempertahankan agar pasien kembali berobat dan mengurangi komplain karena pasien puas dengan pelayanan, maka harus ditingkatkan kualitas pelayanan rumah sakit termasuk pemeliharaan gedung, alat-alat kedokteran serta kualitas dokter, perawat dan petugas rumah sakit lainnya.

**Date Create** : 01/12/2015

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Master-201401011

**Collection** : 201401011

**Source** : Magister Theses of Management

**Relation Collection** Fakultas Ekonomi

**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : @2015 Perpustakaan Universitas Esa Unggul

### Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

### Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( [astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id](mailto:astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id) )

Supervisor