

ABSTRAK

Nama : Henny Novriani Hassan

Program Studi : Magister Manajemen (Pemasaran)

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien (Kasusdi Indonesia)

Kualitas pelayanan memainkan peran utama dalam mencapai kepuasan pasien. Selain untuk mencapai kepuasan pasien, rumah sakit juga memerlukan pasien yang loyal. Loyalitas pasien akan membuat mereka ingin kembali berobat ke rumah sakit ketika sakit dan bahkan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan, kondisi ini akan memberi keuntungan lebih untuk rumah sakit. Hal tersebut telah terbukti pada penelitian-penelitian terdahulu yang mengatakan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan loyalitas pasien secara signifikan, namun demikian terdapat beberapa penelitian yang memiliki pengaruh tidak signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan loyalitas, sehingga dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui dan menekankan bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien yang dilakukan terhadap rumah sakit di Jakarta Selatan, Indonesia yang membedakan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan kepada 190 responden laki-laki dan perempuan yang berobat rawat jalan di rumah sakit di Jakarta Selatan, Indonesia dengan menggunakan kuisioner. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien

ABSTRACT

Name : Henny Novriani Hassan

Study Program : Master of Management (Marketing)
Title : The Effect Of Hospital Service Quality On Patient Loyalty And Patient Satisfaction (A Case In Indonesia)

Service quality plays the main role in achieving patient satisfaction. Beside achieving patient satisfaction, hospitals also need loyal patients. Patient loyalty will make them want to be treated again in the hospitals when they're sick and even recommend the hospitals to others who need health services, this condition will benefit hospitals. This has been proven in past studies which state that service quality affects patient satisfaction and patient loyalty significantly, however some studies show insignificant effect of service quality on patient satisfaction and loyalty, so in this study the researcher wanted to determine and emphasize the effect of service quality on patient satisfaction and patient loyalty in a hospital in South Jakarta, Indonesia which sets it apart from previous studies. This study was performed on 190 male and female outpatients in a hospital in South Jakarta, Indonesia by questionnaire. The data analysis method in this study was Structural Equation Model (SEM). The research found that good service quality will create patient loyalty, good service quality will create patient satisfaction, and good patient satisfaction will create loyalty.

Keywords: service quality, patient loyalty, patient satisfaction.