

ABSTRAK

Nama : Umie Kulsum
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Mediasi Kepuasan Pasien (Studi pada RSUD Balaraja)

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor internal yang memerlukan perbaikan untuk kemajuan organisasi perawatan kesehatan sehingga para dokter, perawat dan staf administrasi dapat menghasilkan produktivitas kerja yang maksimal. Rumah sakit dan penyedia perawatan kesehatan lainnya mengasumsikan peran penting dalam sektor jasa yang berkembang pesat ini. Rumah sakit harus memperhatikan terjadinya penurunan jumlah pasien rawat inap. Hal yang menentukan kualitas rumah sakit, antara lain: untuk meminimalkan keluhan pasien terhadap pelayanan dokter, perawat dan administrator yang sering terlambat dan kurang cekatan. Industri rumah sakit harus mencapai parameter kualitas layanan dengan akurasi dan presisi dari hasil pemeriksaan medis, sopan dan pelayanan yang ramah. Kepuasan pasien memiliki peran penting dari beberapa aspek untuk organisasi perawatan kesehatan. Kualitas pelayanan dianggap sebagai faktor penting untuk mengembangkan loyalitas pasien. Pasien yang menerima kepuasan tersebut akan merasa nyaman dan membentuk persepsi positif dari kualitas layanan. RSUD Balaraja meningkatkan kemajuan keamanan pasien untuk mengembangkan kualitas pelayanan. Kualitas layanan memainkan peran utama dalam mencapai kepuasan pasien. Kondisi ini yang kemudian membuat layanan rumah sakit layak mendapatkan posisi nomor satu menurut pasien sehingga ia menjadi loyalitas dengan tidak menggunakan jasa rumah sakit pesaing. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan pasien. Responden yang digunakan sebanyak 170 pasien rawat inap kelas dua dan kelas tiga di Rumah Sakit Balaraja. Data dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien memiliki pengaruh terhadap loyalitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas, pasien rawat inap.

ABSTRACT

Name : Umie Kulsum
Study Program : Magister Management
Title : The Effect of Service Quality on Patient's Loyalty with Patient's Satisfaction Mediation (Studies in hospitals Balaraja)

Patient satisfaction was one of internal factors that need improvement for betterment of the health care organizations so that the doctors, nurses and administratives staff can produce maximum work productivity. Hospitals and other health care providers assumed an important role in service sector is growing rapidly. Hospitals must paid attention to the decline in the number of inpatients. In case that determined the quality of hospitals, among others: to minimize patient's complaints against service of doctors, nurses and administrators who were often late and less nimble. Hospital industry must achieved service quality parameters with accuracy and precision of the results of medical examination, courteous and friendly service. Patient satisfaction had an important role on several aspects of health care organizations. Service quality was considered as an important factor for developing patient loyalty. Balaraja Hospital made progress of safety patient to improve the service quality. Patients received such satisfaction will feel comfortable and form a positive perception of service quality. Service quality played a major role in achieving patient satisfaction. This condition then made hospital services deserve the number one position according to patient so that he becomes loyalty by not using the hospital services of competitors. The aim of this study was to determine the effect of service quality on loyalty with mediation of patient satisfaction. Respondents were used as many as 170 inpatients grade two and grade three in Hospital Balaraja. Data were analyzed using Structural Equation Model (SEM). The results showed that service quality has an influence on patient satisfaction, patient satisfaction has an influence on loyalty and service quality has an influence on loyalty.

Keywords: service quality, satisfaction, loyalty, inpatient