

## INTISARI

NOMI, FA., 2016, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RSUD KARANGANYAR TAHUN 2015, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Persaingan global saat ini, setiap Rumah Sakit negeri maupun swasta memberikan kualitas pelayanan terbaiknya demi mendapatkan loyalitas pasien. Loyalitas didapatkan ketika pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan dimensi kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien, dimensi kualitas pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien, maupun kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Penelitian ini dilakukan dengan cara pengambilan data secara restrospektif yaitu *survey* langsung dengan memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Karanganyar. Data kuesioner diolah dengan menggunakan program *SPSS 17.0*, kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan metode *Path Analysis* dengan model *trimming* untuk menormalkan data yang belum normal. Pengolahan data tersebut menggunakan program *LISREL 8.80* untuk pengujian hipotesis penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial dan simultan dimensi kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien maupun loyalitas pasien, tetapi dimensi keramahan petugas tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien dan dimensi kecepatan petugas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan maupun loyalitas. Nilai pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien cukup besar untuk menciptakan loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Karanganyar.

---

Kata kunci : pelayanan kefarmasian, kepuasan, loyalitas

## **ABSTRACT**

NOMI, FA., 2016, EFFECT OF PHARMACEUTICAL SERVICE QUALITY TO OUTPATIENT LOYALTY MEDIATED BY PATIENT SATISFACTION IN KARANGANYAR HOSPITAL PHARMACY 2015, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY OF SETIA BUDI, SURAKARTA.

Global competition, every public and private hospitals provide the best service quality in order to get patient loyalty. Loyalty was obtained when patients were satisfied with the services rendered. The purpose of this study was to determine the effect of partially or simultaneous dimensions of quality pharmaceutical services to client satisfaction, service quality dimensions pharmacy to patient loyalty, as well as patient satisfaction with patient loyalty.

This research was conducted by collecting data retrospectively ie direct survey by questionnaire to outpatients at the Karanganyar Hospital pharmacy. Questionnaire data were processed using SPSS 17.0, and the data was processed using path analysis with trimming model to normalize data that had not been normal. Processing data used LISREL 8.80 program for research hypothesis testing.

The results of this study indicated a partial effect and simultaneous dimensions of quality pharmaceutical services to client satisfaction and loyalty of patients, but the dimensions of the hospitality clerk was not partial effect on patient loyalty and speed dimension clerk was not partial effect on satisfaction and loyalty. Values influencing the quality of service to patients were large enough to loyalty after mediated pharmacy patient satisfaction in Karanganyar Hospital.

---

Keywords: pharmacy services, satisfaction, loyalty