

## INTISARI

**Fatmawati, Auri. 2015. *Pengaruh Mutu Pelayanan pada Niat Berobat Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pasien di Puskesmas Masaran 1 Kabupaten Sragen*. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.**

Niat berobat ulang merupakan indikator akhir dalam sebuah produk/ jasa yang dihasilkan dari peningkatan retensi pelanggan atau penurunan tingkat perpindahan pelanggan. Adanya niat berobat ulang dari pasien akan meningkatkan kunjungan serta pendapatan Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh mutu pelayanan pada niat berobat ulang yang dimediasi kepuasan pasien di Puskesmas Masaran 1 Kabupaten Sragen untuk diteliti dalam pemasaran Puskesmas guna meningkatkan kepuasan pasien.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu pasien rawat jalan di Puskesmas Masaran 1 Kabupaten Sragen dengan menggunakan skala Likert. Teknik penyampelan menggunakan *Purposive Sampling*. Data yang dianalisis sebanyak 200 dengan menggunakan teknik analisis regresi bertingkat.

Hasil penelitian dapat disimpulkan : (1) mutu pelayanan berpengaruh signifikan pada niat berobat ulang, (2) mutu pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien, (3) kepuasan pasien berpengaruh signifikan pada niat berobat ulang, dan (4) kepuasan pasien memediasi sebagian pengaruh mutu pelayanan pada niat berobat ulang.

***Kata kunci*** : Mutu Pelayanan, kepuasan pasien, niat berobat ulang.

## ABSTRACT

**Fatmawati, Auri. 2015. *The Effect of Service Quality on Patient Re-patronage Intention Mediated by Patient Satisfaction in Masaran Public Health Center 1 (Puskesmas Masaran 1) in Sragen Regency. The Study Program of D-IV in Health Analyst. The Faculty of Health Sciences. Setia Budi University.***

Patient re-patronage intention is the final indicator of a product or service resulted from the improvement of customer retention or the decline of customer moving level. Patient re-patronage intention will increase patient visit and public health center's revenue. This research aims at examining the effect of service quality on patient re-patronage intention mediated by patient satisfaction in Masaran Public Health Center 1 (Puskesmas Masaran 1) in Sragen Regency. The study focuses on the marketing of the public health center for improving patient satisfaction.

The research applied survey method by distributing questionnaires to respondents consisting of outpatients in Masaran Public Health Center 1 (Puskesmas Masaran 1) in Sragen Regency using Likert scale. Purposive sampling technique was employed. The data of 200 respondents were analyzed with hierarchical regression analysis.

The research results conclude that: (1) service quality has a significant effect on patient re-patronage intention, (2) service quality gives significant effect on patient satisfaction, (3) patient satisfaction contributes significantly on patient re-patronage intention, and (4) patient satisfaction partially mediate service quality on patient re-patronage intention.

***Key words:*** service quality, patient satisfaction, patient re-patronage intention.

