

INTISARI

Putri, Yulita Erdina. 2015. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Kepuasan (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta). Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.

Persaingan yang semakin ketat dalam pengelolaan di sektor industri rumah sakit berdampak pada tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kembali tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 200 pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah, Surakarta. Data yang diperoleh diolah menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Data dianalisis menggunakan software statistik AMOS 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan dalam memediasi hubungan kepercayaan terhadap loyalitas.

Kata kunci : loyalitas, kepercayaan, kepuasan, rumah sakit.

ABSTRACT

Yulita, Erdina Putri. 2015. The Effect of Trust on Patient Loyalty mediated by Satisfaction (A Study on Inpatient in PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital). Health Analyst Graduate Study Program, Health Science Faculty, Surakarta Setia Budi University.

The more tight competition in the management of hospital industry sector impacts on the patient loyalty to hospital. This research aimed to restudy further the patient loyalty level to hospital.

This study was a quantitative research with survey method and using purposive sampling technique. The sample used consisted of 200 inpatients in PKU Muhammadiyah Hospital, Surakarta. The data obtained was processed using *Structural Equation Modeling* (SEM). The data was analyzed using statistic software AMOS 21.

The result showed that the satisfaction affected significantly the patient loyalty, the patient's trust affected significantly the patient satisfaction, the patient trust affected significantly the patient loyalty, and the patient trust affected significantly in mediating the relationship between trust and loyalty.

Keywords: loyalty, trust, satisfaction, hospital