

INTISARI

Hasrianti. 2016. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Niat Pasien Pindah ke Rumah Sakit Lain. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Mutu pelayanan merupakan faktor penentu keberhasilan dari industri jasa, termasuk juga berlaku bagi sebuah rumah sakit sebagai penyelenggara jasa kesehatan. Maka rumah sakit dituntut menjaga pelayanan agar pelanggan tidak berpindah ke rumah sakit lain. Penelitian ini bertujuan menguji ketidakpuasan, kekecewaan, penyesalan pada niat pasien pindah ke rumah sakit lain.

Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Teknik penyampelan adalah penyampelan *purposive* dengan ukuran sampel sebesar 200 responden. Hipotesis diuji dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyesalan berpengaruh signifikan terhadap ketidak-puasan pasien, kekecewaan tidak berpengaruh signifikan terhadap ketidak-puasan pasien, penyesalan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pasien pindah, ketidak-puasan berpengaruh signifikan terhadap niat pasien pindah, kekecewaan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pasien pindah.

Kata Kunci: Niat pindah, Ketidakpuasan, Kekecewaan, Penyesalan

ABSTRACT

Hasrianti. 2016. Factors Influencing Patient's Intention to Move into Other Hospital. The Study Program of Four-Year Diploma (D-IV) in Medical Laboratory Technology. The Faculty of Health Sciences. Setia Budi University.

Service quality is a key factor for a success of service industry, including a hospital as a health service provider. Hence, a hospital is required to maintain its service so that customers do not move into other hospitals. This study aims at examining dissatisfaction, disappointment, and regret on patient's intention to transfer to other hospitals.

The research population was outpatient at PKU Muhammadiyah Hospital of Surakarta. Purposive sampling technique was applied with a total of 200 respondents. Hypotheses were examined using Structural Equation Modeling (SEM).

The research results indicate that regret plays significant roles in patient's dissatisfaction, disappointment does not put a significant effect on patient's dissatisfaction, regret does not contribute to patient's intention to move into other hospitals, dissatisfaction plays significant roles in patient's intention to transfer to other hospitals, and disappointment does not contribute significantly to patient's intention to move to other hospitals.

Keywords: Intention to move, dissatisfaction, disappointment, regret.