

INTISARI

Yogawati, H.A., 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan yang Dimediasi dengan Kepuasan (Studi Kasus Laboratorium Klinik RSUD Kota Surakarta), Skripsi, Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta

Perkembangan yang pesat di berbagai bidang saat ini, Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan pelayanan agar kepuasan pasien meningkat dan mendapatkan loyalitas pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas, kepuasan terhadap loyalitas, maupun kualitas pelayanan dan tarif dengan kepuasan sebagai mediasi terhadap loyalitas pasien.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. 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 adanya pengaruh negatif kualitas pelayanan terhadap kepuasan ($\rho_{x_1y_1} = -0,19$) dan loyalitas ($\rho_{x_1y_2} = -0,21$) pasien, tarif berpengaruh positif terhadap kepuasan ($\rho_{x_2y_1} = 0,48$) dan loyalitas ($\rho_{x_2y_2} = 0,60$) pasien dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien ($\rho_{y_1y_2} = 0,53$). Kualitas pelayanan Laboratorium Klinik dan tarif dengan kepuasan sebagai mediasi dapat meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Kota Surakarta.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, tarif, kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

Yogawati, H.A. 2016. The Influence of Service Quality and Tariff on Outpatients' Loyalty Mediated by Satisfaction (A Case Study at Clinical Laboratory of Regional Public Hospital of Surakarta). Undergraduate Thesis. The Study Program of Four-Year Diploma (D-IV) in Medical Laboratory Technology. The Faculty of Health Sciences. Setia Budi University.

With rapid advancements in various fields, hospitals are required to maintain patients' trust by improving service in order to raise patients' satisfaction and agitate for patients' loyalty. This study aims at investigating the influence of service quality on satisfaction and loyalty, satisfaction on loyalty, and service quality and tariff on satisfaction as mediator towards patients' loyalty.

Purposive sampling technique was applied in this research. This is a type of sampling technique with certain criteria. Data obtained from questionnaires were processed using SPSS 17.0 program and were later analyzed using Path analysis with trimming model to normalize data. The data processing used LISREL 8.80 program to examine research hypotheses.

The research results indicate negative influence of service quality on satisfaction ($\rho_{x_1y_1} = -0.19$) and loyalty ($\rho_{x_1y_2} = -0.21$) of patients, positive influence of tariff on satisfaction ($\rho_{x_2y_1} = 0.48$) and loyalty ($\rho_{x_2y_2} = 0.60$) of patients and positive influence of satisfaction on loyalty ($\rho_{y_1y_2} = 0.53$) of patients. Service quality at clinical laboratory and tariff with satisfaction as mediator can improve outpatients' loyalty at Regional Public Hospital of Surakarta.

Keywords: Service quality, tariff, satisfaction, loyalty.