

INTISARI

Simega. N.Y. 2016. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Pasien yang Dimediasi oleh Kepuasan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Kepercayaan pasien adalah faktor penting yang menentukan kelanjutan operasional sebuah institusi termasuk rumah sakit. Kepercayaan pasien adalah pengetahuan yang dimiliki oleh pasien, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh pasien bahwa produk mempunyai objek, atribut, dan manfaat. Oleh karena itu kepercayaan pasien merupakan kunci sukses keberlangsungan sebuah rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kinerja karyawan terhadap kepercayaan pasien dengan mediasi kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi.

Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi. Penelitian dilakukan dengan metode survei dengan sampel berjumlah 200 responden. Teknik penyampelan yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Data diolah dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Data dianalisis menggunakan software statistik AMOS 21.

Hasil analisis data menyimpulkan kinerja karyawan berpengaruh signifikan pada kepercayaan pasien, kinerja karyawan berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan pada kepercayaan pasien dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan dalam memediasi hubungan kinerja karyawan terhadap kepercayaan pasien

Kata kunci : kinerja karyawan, kepuasan, kepercayaan pasien.

ABSTRACT

Simega. N.Y. 2016. The Influence of Employee's Performance on Patient Trust Mediated by Satisfaction at Clinical Laboratory of Dr. Moewardi Regional Public Hospital. The Study Program of Four-Year Diploma (D-IV) in Medical Laboratory Technology. The Faculty of Health Sciences. Setia Budi University.

Patient trust is an important factor in determining the operational continuance of an institution, including a hospital. Patient trust is knowledge of a patient and all conclusions which a patient makes that a product has its object, attribute, and benefit. Hence, patient trust is a key for a hospital continuance. This study aims at examining the influence of employee's performance on patient trust mediated by satisfaction of outpatients at clinical laboratory of Dr. Moewardi Regional Public Hospital.

The population was outpatient at Dr. Moewardi Regional Public Hospital. The research was carried out using survey method with a total of 200 respondents as samples. The sampling technique used was purposive sampling. The data were processed using Structural Equation Modeling (SEM) and analyzed using AMOS 21 statistical software.

The results of data analysis conclude that employee's performance plays significant roles on patient trust, employee's performance influences patient satisfaction, patient satisfaction contributes significantly to patient trust and patient trust puts a significant effect on mediating the relationship between employee's performance and patient trust.

Keywords: employee's performance, satisfaction, patient trust.