INTISARI

Zulfa Zahra Salsabila. 2016. Peran Mediasi *Customer Relationship Management* Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Rumah sakit merupakan sebuah industri jasa yang berfungsi untuk meningkatkan kesehatan manusia. Rumah sakit dapat bertahan apabila memiliki pasien yang setia (*customer loyality).* Loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik serta dapat dipengaruhi juga oleh *customer relationship management* (CRM). Maka tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh *customer relationship management* (CRM) pada pasien rawat jalan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode survei, dengan teknik kuantatif. Pengambilan sampel menggunakan metode purposive. Sampel yang digunakan sebanyak 190 responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik model persamaan struktural (SEM) dengan program AMOS.

Berdasarkan hasil uji analisis SEM menunjukkan bahawa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap CRM dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 sedangkan CRM tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikan lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa CRM tidak memediasi pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, *Customer Relationship Management*

ABSTRACT

Zulfa. Z.S. 2016. The Role of Mediation Customer Relationship Management On the Influence of Service Quality Patient Loyalty (Studies in outpatient Hospital of PKU Muhammadiyah Surakarta). The study Program of Four-Year Diploma (D-IV) in Medical Laboratory Technology. The Faculty of Health Sciences. Setia Budi University.

Hospital is a service industry that works to improve human health. Hospitals can survive if it has a loyal patient (customer loyalty). Patient loyalty can be influenced by the quality of good service and can be affected also by customer relationship management (CRM). The study aims at examining the effect of service quality to patient loyalty mediated by customer relationship management (CRM) in outpatients at the hospital PKU Muhammadiyah Surakarta.

This study uses survey method, with quantitative techniques. Purposive sampling method. Used as a sample 190 respondents. The data obtained were analyzed using structural equation modeling (SEM) with AMOS program.

Based on the test results of SEM analysis indicate where service quality affect the loyalty of patients with significant levels of less than 0.05, the quality of services also affect the CRM with a significant level of less than 0.05, while CRM has no effect on the loyalty of patients with significantly more than 0.05. It can be concluded that CRM does not mediate the impact of service quality on patient loyalty.

Keywords : Service Quality, Patient Loyality, Customer Relationship Management