

INTISARI

Kusumastuti, Niken. 2015. *Analisis Pengaruh Kepuasan pada Niat Berobat Ulang yang Dimediasi oleh Komitmen*. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi. Pembimbing I. Ariefah Yulandari, SE., MM. Pembimbing II. Dharwany M. Hasibuan, SE., MM.

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kepuasan pada niat berobat ulang yang dimediasi oleh komitmen. Dimana komitmen terjadi karena adanya kepuasan akan layanan yang didapat dari rumah sakit, sehingga dengan meningkatnya kepuasan konsumen maka akan meningkatkan pula nilai pasien untuk berobat ulang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (angket). Uji Statistik menggunakan regresi bertingkat (*hierarchyal regression*).

Hasil dari pengolahan data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Ada pengaruh signifikan kepuasan konsumen terhadap niat berobat ulang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.555 dan signifikansi di level 0.000 sehingga dalam hal ini variabel kepuasan konsumen dinyatakan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap variabel niat berobat ulang maka H1 terdukung. Ada pengaruh signifikan dari kepuasan terhadap komitmen nilai koefisien regresi sebesar 0.515 dan signifikansi di level 0.000 sehingga dalam variabel ini dinyatakan berpengaruh positif maka H2 terdukung. Ada pengaruh yang signifikan dari komitmen terhadap niat berobat ulang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,529 dan signifikansi di level 0,000 sehingga dalam variabel ini berpengaruh positif maka H₃ terdukung. Dari ketiga hubungan antar variabel semuanya signifikansi maka syarat komitmen memediasi niat berobat ulang, dari kepuasan dari semula 0,555 menurun menjadi 0,282. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,507 menjelaskan bahwa 50,7 % variabel niat berobat ulang dipengaruhi oleh kepuasan dan komitmen, sisanya sebesar 49,3 % niat berobat ulang dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Komitmen, Niat Berobat Ulang

ABSTRACT

Kusumastuti, Niken. 2015. *Analysis of Effect of Treatment Satisfaction on Intentions Re is Mediated by Commitment.* Thesis. S1 Study Program Management. Faculty Of Economics. University Setia Budi. Supervisor I. Ariefah Yulandari, SE., MM. Supervisor II. Dharwany M. Hasibuan, SE., MM.

The purpose of this study was to test the effect of satisfaction on the intention of re-treatment mediated by commitment. Where commitments will occur because of the satisfaction of the services obtained from hospitals, so that with increasing customer satisfaction will increase the value of the patient to seek treatment again.

Data collection techniques used in this research is using a questionnaire (questionnaire). Statistic test using multilevel regression (hierarchycal regression).

Results of data processing, it can be concluded as follows: There was a significant influence consumer satisfaction for treatment intention reset with a regression coefficient of 0.555 and 0.000 at the level of significance that in this case the variable customer satisfaction expressed a positive effect and the significance of the variables treatment intention reset then H_1 supported. No significant effect of satisfaction with the commitment koefesiensi value and significance of regression for 0.515 at the level of 0.000 so that the effect of this variable is declared positive, the H_2 is supported. There is a significant influence on the commitment to the intention of re-treatment with a regression coefficient of 0.529 and 0.000 at the level of significance of these variables so that the positive effect the H_3 supported. Of the three relationships between all variables mediate the significance of the requisite commitment intention repeated treatment, from the satisfaction of the original 0.555 decreased to 0,282. While the determination coefficient of 0.507 explained that 50.7% of the variable intention repeated treatment is influenced by satisfaction and commitment, while the remaining 49.3% intention of re-treatment is influenced by other variables.

Keywords: Patient Satisfaction, Commitment, Intention Medication Repetitive