

## INTISARI

**DIANTI A. 2016. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN YANG DIPERSEPSIKAN DAN NILAI YANG DIPERSEPSIKAN PADA NIAT MELANJUTKAN BEROBAT ULANG YANG DIMEDIASI KEPUASAN (Studi Pada Pasien BPJS Non PBI di RSUD Dr.Moewardi). SKRIPSI. FAKULTAS EKONOMI. UNIVERSITAS SETIA BUDI**

Pelaksanaan jaminan kesehatan oleh BPJS masih terdapat permasalahan, antara lain aktivasi kartu BPJS baru bisa aktif sepekan setelah pendaftaran, lembaga penyedia jasa kesehatan yang ditunjuk BPJS terbatas. Hal ini menyebabkan tingkat kepuasan dan niat berobat ulang menjadi rendah. Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kepuasan memediasi kualitas pelayanan yang dipersepsikan dan nilai yang dipersepsikan pada niat untuk berobat ulang.

Penelitian ini adalah penelitian *causal* dengan pengumpulan data secara *cross sectional* menggunakan metode survei. Sampel yang digunakan adalah 200 peserta BPJS yang melakukan perawatan di RSUD Dr. Moewardi. Metode analisis regresi niat berobat ulang terhadap kualitas pelayanan dengan pemediasi (variabel mediasi) kepuasan pelanggan dilakukan dengan regresi bertingkat (*hierarchycal regression*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang dipersepsikan berpengaruh pada niat berobat ulang ( $t_{hitung} = 1,931$ ), kepuasan pelanggan berpengaruh pada niat untuk berobat ulang ( $t_{hitung} = 5,069$ ), dan kepuasan pelanggan memediasi sebagian (*partially mediation*) hubungan antara kualitas pelayanan dan niat berobat ulang.

Kata kunci: kualitas pelayanan, berobat ulang, kepuasan

## ABSTRACT

**DIANTI A. 2016. THE EFFECT OF SERVICE QUALITY PERCEIVED AND VALUE PERCEIVED ON INTENTION TO PROCEED RE-MEDICATION MEDIATED BY SATISFACTION (A STUDY ON NON PBI BPJS PATIENT IN DR.MOEWARDI HOSPITAL). THESIS. FACULTY OF ECONOMY. SETIA BUDI UNIVERSITY**

Implementing health insurance by BPJS there are problems, such as the activation of new card can be active BPJS a week after enrollment, the institution of health care provider designated BPJS is limited. This causes the levels of satisfaction and intention to re-medication is low. The purpose of this study was to test the effect of satisfaction mediate service quality perceived and value perceived on intention to re-medication.

The research was *causal* with data collection by *cross-sectional* using survey method. The samples used were 200 participants of BPJS which take treatment at Dr. Moewardi Hospital. The method of regression analysis of intention to re-medication to service quality with mediate (mediating variable) of customer satisfaction conducted by multilevel regression (*hierarchycal regression*).

The results showed that value perceived affect to intention re-medication ( $t_{\text{count}} = 1.931$ ), customer satisfaction affect to intention to re-medication ( $t_{\text{count}} = 5.069$ ), and customer satisfaction mediate partly (*partially mediation*) the relationship between service quality and intention re-mediation.

Keywords: service quality, re-medication, satisfaction