

## INTISARI

**KUSUMANINGTYAS, A., 2014, KETERKAITAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PASIEN, LOYALITAS, KEPERCAYAAN DAN WORD OF MOUTH (STUDI PADA PASIEN RAWAT JALAN RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI), TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Penelitian ini membahas keterkaitan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas, kepercayaan dan *word of mouth* pasien rawat jalan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap *Word of Mouth* pasien, pengaruh kualitas pelayanan terhadap *Word of Mouth* pasien, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan, dan pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien.

Penelitian ini menggunakan alat kuesioner yang dibagikan kepada pasien rawat jalan sebanyak 163 responden. Metode pengambilan sampel *Non Probability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan aplikasi software *Analysis Moment of Structure* (AMOS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan tingkat signifikansi  $p < 0,05$  sebesar 0,000, kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap *word of mouth* pasien dengan tingkat signifikansi  $p < 0,05$  sebesar 0,000, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap *word of mouth* pasien dengan tingkat signifikansi  $p < 0,05$  sebesar 0,022, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi  $p > 0,05$  sebesar 0,469, kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi  $p < 0,05$  sebesar 0,010, kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien dengan tingkat signifikansi  $p < 0,05$  sebesar 0,000, dan kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi  $p < 0,05$  sebesar 0,028.

---

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas, kepercayaan, *word of mouth*.

## ABSTRACT

**KUSUMANINGTYAS, A., 2014, THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY, PATIENT SATISFACTION, LOYALTY, TRUST AND WORD OF MOUTH (A STUDY ON OUTPATIENTS IN RSUD PANDAN ARANG HOSPITAL BOYOLALI), THESIS, PHARMACY FACULTY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

This study discusses the relationship service quality, patient satisfaction, loyalty and trust to word of mouth outpatients. The objectives of research were to analyze the effect of service quality on patient satisfaction, the effect of patient satisfaction on patients' word of mouth, the effect of service quality on patient loyalty, the effect of patient satisfaction on patient loyalty, the effect of patient satisfaction on trust, and the effect of patient trust on patient loyalty.

This study using a questionnaire distributed to outpatients as many as 163 respondents. The sample was taken using Non Probability Sampling with purposive Sampling technique. The result of research was analyzed using *Structural Equation Modeling* (SEM) with *Analysis Moment of Structure* (AMOS) software.

The results showed that service quality has positive influence on patients' satisfaction with the level of significance of  $p < 0.05$  was 0.000, patient satisfaction has positive influence on *word of mouth* patients with a significance level of  $p < 0.05$  was 0.000, service quality has positive influence on *word of mouth* patients with a significance level of  $p < 0.05$  was 0.022, the quality of service does not affect the loyalty of patients with a significance level of  $p > 0.05$  was 0.469, patient satisfaction has positive influence on patient loyalty with a significance level of  $p < 0.05$  was 0,010, patient satisfaction positive effect on patients' trust with a significance level of  $p < 0.05$  was 0.000, and the trust of patients positive effect on patient loyalty with a significance level of  $p < 0.05$  was 0.028.

---

Keywords: service quality, patient satisfaction, loyalty, trust, word of mouth.