

INTISARI

KARTIKASARI, B.D., 2013. ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK PASIEN, STATUS PEMBIAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BALA KESELAMATAN TUREN MALANG, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Rumah Sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya peningkatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh unsur tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakteristik pasien, status pembiayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang.

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan kuisisioner. Responden berjumlah 119 orang yang masuk dalam kriteria inklusi. Data yang diperoleh diubah menjadi data kuantitatif, kemudian dilakukan uji distribusi skor dengan menggunakan skala *likers*, uji statistik yaitu analisis deskriptif dengan menggunakan *SPSS 16.0*, uji validitas dan reliabilitas konstruk model serta uji hipotesis menggunakan analisis *PLS*.

Hasil penelitian menyatakan karakteristik pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien. Status pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan namun tidak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien.

~~Kata kunci : karakteristik, pembiayaan, kualitas, kepuasan, loyalitas~~

ABSTRACT

KARTIKASARI, B, D., 2014. ANALYSIS EFFECT OF PATIENT CHARACTERISTIC, FINANCING STATUS AND SERVICE QUALITY TOSATISFACTION AND LOYALTY OF INPATIENT IN BALA KESELAMATAN HOSPITALTUREN MALANG, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Hospital is one of the health facilities where conduct health efforts. Efforts to improve health services is influenced by the patient satisfaction and loyalty elements. This study was aimed to determine effect of patient characteristic, financingstatus, and service quality to satisfaction and loyalty ofinpatient in Bala Keselamatan Hospital Turen Malang.

This study was research survey using questionnaires.Respondent were 119 persons which included in the inclusion criteria. The data obtained were converted into quantitative data, then conduct distribution test of scores using likers scale, statistical test was descriptive analysis using SPSS 16.0, validity and reliability construc test and hypothesis test was done by using PLS analysis.

The study results state that patientcharacteristic having a significant affect toservice quality perception, satisfaction and patient loyalty. Financing status having a significant affect to service quality perception but not significant to satisfaction and patient loyalty.Service quality perception having a significant affect tosatisfaction and patient loyalty. Patient satisfaction having a significant affect topatient loyalty.

Keywords : Characteristic, Financing, Quality, Satisfaction, Loyalty