

INTISARI

SAPUTRI, H.K., 2014, ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PASIEN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT MOJOSONGO SURAKARTA, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempengaruhi penilaian kepuasan dan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya karakteristik pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Mojosoongo Surakarta.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden dalam hal ini pasien rawat inap di Rumah Sakit Mojosoongo Surakarta dengan kriteria pasien yang telah mengalami perawatan 2x24 jam atau keluarga pasien dan dapat berkomunikasi dengan baik. Hasil jawaban responden dari kuesioner yang disebarakan didistribusi skor dengan menggunakan skala likert. Hasil distribusi skor di lakukan uji statistik yaitu analisis deskriptif dengan menggunakan *SPSS 16.0*, uji validitas dan reliabilitas konstruk model serta uji hipotesis menggunakan metode PLS (*Partial Least Square*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pasien (dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*).

Kata Kunci : Karakteristik Pasien, Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien, Loyalitas pasien, *Partial Least Square*.

ABSTRACT

SAPUTRI, H.K., 2014, INFLUENCE ANALYSIS OF PATIENT CHARACTERISTICS AGAINST SERVICE QUALITY, PATIENT SATISFACTION AND LOYALTY INPATIENTS MOJOSONGO HOSPITAL SURAKARTA, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Hospital is one of the public health care facilities. Efforts to improve the quality of health care in the hospital affects patient satisfaction and loyalty ratings. Quality of service affected by various factors one of which patient characteristics. This study aims to determine the influence of patient characteristics on quality of care, patient satisfaction and inpatients loyalty Mojosongo Hospital Surakarta.

The instrument of this study using questionnaires distributed to respondents in this case inpatients in the Mojosongo Hospital Surakarta with patients criteria who have undergone treatment or the patient's family in 2x24 hours and can good communication. The results of the questionnaire respondents were deployed distributed scored using a Likert scale. Results of statistical test score distribution is descriptive analysis using SPSS 16.0, construct validity and reliability of models and hypothesis testing using PLS (Partial Least Square).

The results showed that the characteristics of the patients had a positive and significant impact on the quality of patient care (dimensions *reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles*).

Keyword : Patient Characteristics, Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, *Partial Least Square*.