

INTISARI

WULAISFAN, R., 2014. PENGARUH FASILITAS, LOKASI, TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT JATI HUSADA KARANGANYAR, 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 loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, lokasi, tarif dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai mediasi rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar.

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan kuisioner. Responden berjumlah 100 orang yang masuk dalam kriteria inklusi. Data yang diperoleh diubah menjadi data kuantitatif, kemudian dilakukan uji instrument untuk mengetahui validitas dan reliabilitas, uji distribusi skor dengan menggunakan skala *likers*, uji statistik yaitu analisa deskriptif dengan menggunakan *SPSS 16.0*, uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis *path*.

Hasil uji hipotesis menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas, lokasi dan tarif terhadap kepuasan dengan koefisien parameter sebesar 0,135. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien parameter sebesar 0,252. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan koefisien parameter sebesar 0,105. Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas, lokasi dan tarif terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai mediasi dengan nilai koefisien parameter sebesar 0,014. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai mediasi dengan koefisien parameter sebesar 0,026. Fasilitas, lokasi, tarif dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai mediasi pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar.

Kata kunci : fasilitas, lokasi, tarif, kualitas, kepuasan, loyalitas, analisis *path*

ABSTRACT

WULAISFAN, R., 2014. EFFECT OF FACILITY, LOCATION, COST AND SERVICE QUALITY OF PATIENT SATISFACTION WITH PATIENT LOYALTY MEDIATION AS PATIENT IN HOSPITAL INPATIENT JATI HUSADA KARANGANYAR, 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 of the patient's level of loyalty elements. This study aims to determine the effect of the facilities, location, rates and service quality on loyalty with satisfaction as the mediation hospitalized patients in Jati Husada Hospital Karanganyar.

This study was research survey using questionnaires. Respondents were 100 people were included in the inclusion criteria. The data obtained were converted into quantitative data, then conduct instrument test to determine the validity and reliability, the distribution of test scores using likers scale, statistical test was descriptive analysis using SPSS 16.0, hypothesis test was done by using path analysis.

The hypothesis test results state there was significant difference between facilities, location and cost of satisfaction with the parameter coefficient of 0.135. There is a significant relationship between patients' satisfaction with the quality pelayanan terhadap parameter coefficient of 0.252. There was significant relationship between patient satisfaction with patient loyalty with parameter coefficient of 0.105. There was significant effect of facilities, location, and cost loyalty rates with patient satisfaction as the mediation with the value of the parameter coefficient of 0.014. There is a significant effect of service quality on loyalty with patient satisfaction as the mediation with the parameter coefficient of 0.026. Facilities, location, cost and service quality effect on patient loyalty and satisfaction of patients as inpatients mediation in Jati Hospital Husada Karanganyar.

keywords : facilities, location, cost, quality, satisfaction, loyalty, *path* analysis