

INTISARI

TANDIBURA, N., 2013, ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN TERHADAP ALUR PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD ABUNAWAS KOTA KENDARI, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIABUDI SURAKARTA

Pengukuran kepuasan dan loyalitas merupakan cara untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh rumah sakit untuk membantu dalam pengambilan keputusan, memonitor kinerja, dan pengalokasian sumber daya secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, dan mengetahui gambaran kepuasan pasien pada tiap alur pelayanan rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari secara umum berdasarkan interpretasi indeks kepuasan.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah survey dimana hasil survey dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Data yang diperoleh dalam penelitian dianalisis untuk melihat pengaruh dimensi *servqual* terhadap kepuasan dan loyalitas responden. Indeks kepuasan digunakan dalam menganalisa besarnya tingkat kepuasan di masing-masing unit pelayanan sehingga bisa ditemukan unit pelayanan yang memiliki indeks kepuasan tertinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui kelima dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara loyalitas pasien secara signifikan ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien sebagai variabel *intervening*, makin tinggi kepuasan pasien, makin tinggi pula loyalitas pasien. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berdasarkan interpretasi indeks kepuasan, tingkat kepuasan di RSUD Abunawas unggul pada unit pelayanan instalasi farmasi, sedangkan pada unit laboratorium sisi kepuasan memiliki interpretasi terendah pada interpretasi indeks kepuasan.

Kata kunci: *Servqual, Kepuasan, Loyalitas, Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit.*

ABSTRACT

TANDIBURA, N., 2013, ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE THE SATISFACTION AND THE LOYALTY OF PATIENTS IN OUTPATIENT SERVICE LINE AT RSUD ABUNAWAS KOTA KENDARI, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY OF SETIABUDI SURAKARTA

The measurement of satisfaction and loyalty of patients is one way to obtain information that essentials to hospital to help the management on decision making, performance monitoring, and effectiveness of resources allocation. The aim of this study are to know the level of satisfaction and loyalty of patients at RSUD Abunawas Kendari; to examine the factors that significantly influence the satisfaction and loyalty of patients; and to examine the level of satisfaction on each unit of outpatient service line at RSUD Abunawas Kendari based on the Interpretation of Satisfaction Index.

The design of experiment that used on this study using surveys, the results of the surveys than analyze using pathway analysis. The data then analyze to know the influence of servqual dimension on the satisfaction and loyalty of respondents. To know the satisfaction level at each service units satisfaction interpretation index use to detect and find the service unit that has the highest level of satisfaction.

The results of this study showed that the level of satisfaction determine significantly influenced by five dimension of servqual such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The loyalty of patients are significantly influence by the level of satisfaction of patients as intervening variable, and could be explain as the higher the satisfaction level, the loyalty of patients is higher too. According to the satisfaction interpretation index, the highest level of satisfaction at RSUD Abunawas Kendari achieved by pharmacy service unit and the lowest level of satisfaction is laboratory unit.

Keyword: *Servqual, Satisfaction, Loyalty, Outpatient Service at Hospital*