

SARI

Irsan Fitriyandi. 2020. Analisis Faktor Pembentuk Kesetiaan Pasien pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M Pembimbing II. Ariefah Yulandari, SE., M.M.

Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor pembentuk kesetiaan yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pasien, nilai pasien, kepercayaan, dan komitmen yang dapat meningkatkan kesetiaan pasien dalam Industri Rumah Sakit.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling* dengan menggunakan kuesioner secara langsung sejumlah 80 responden yang dibagikan kepada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah dan diambil secara daring sejumlah 120 responden. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan SEM.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap komitmen, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap komitmen pasien, nilai pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, nilai pasien berpengaruh signifikan terhadap komitmen, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien, dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Nilai Pasien, Kepercayaan

Pasien, Komitmen Pasien, Kesetiaan Pasien.

ABSTRACT

Fitriyandi Irsan. 2020. Loyalty Model in Hospital Industry. S1 Management Study Program. Faculty of Economics. Setia Budi University, Surakarta. Advisor I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M Supervisor II. Ariefah Yulandari, SE., M.M.

This study aims to determine the determinants of loyalty are quality of service, patient satisfaction, patient value, trust, and commitment that can increase patient loyalty in the Hospital Industry

The data collection technique in this research is purposive sampling using a questionnaire directly to 80 respondents distributed to outpatients at the PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital and 120 online respondents. Hypothesis testing is done by using SEM.

The results of this study indicate the quality of service has no significant effect on patient confidence, quality of service has a significant effect on patient commitment, patient satisfaction has a significant effect on patient trust, patient satisfaction has a significant effect on patient commitment, patient value has a significant effect on patient trust, patient value has a significant effect on commitment, trust has a significant effect on patient loyalty, and commitment has a significant effect on patient loyalty.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Value, Trust, Commitment, Patient Loyalty.*