

## INTISARI

**PUTRI, A. K. 2020. DETERMINAN NIAT MEREKOMENDASIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RSUI BANYUBENING BOYOLALI, SKRIPSI, PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Niat merekomendasikan adalah upaya yang dilakukan seseorang untuk merekomendasikan atau menyarankan kepada orang lain untuk melakukan pengobatan di rumah sakit tertentu dimasa yang akan datang. Variabel yang mempengaruhi niat yaitu kualitas pelayanan, nilai yang dipersepsikan, dan kepuasan. Sedangkan nilai pelayanan dan kepuasan pasien didukung oleh pengalaman diskonfirmasi nilai. Jadi variabel yang mempengaruhi niat yaitu nilai pelayanan dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian (1) Menguji pengaruh kepuasan pasien pada niat merekomendasikan, (2) Menguji pengaruh nilai pelayanan pada niat merekomendasikan, (3) Menguji pengaruh nilai pelayanan dan kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan desain survey dengan teknik penyempelan *purposive* berupa kuesioner yang disebarlan secara online. Responden yang diambil sebanyak 200 orang yang pernah melakukan pemeriksaan di RSUI BanyuBening Boyolali.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kepuasan pasien pada niat merekomendasikan signifikan sebesar  $0,009 < 0,05$ . Nilai pelayanan pada niat merekomendasikan signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$ . Sedangkan, nilai pelayanan pada kepuasan pasien signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari ketiga hubungan tersebut menghasilkan hasil yang signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini (1)Kepuasan pasien berpengaruh signifikan pada niat merekomendasikan, (2)Nilai pelayanan berpengaruh pada niat merekomendasikan, (3)Nilai pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien.

---

**Kata Kunci** : Niat Merkomendasikan, Kepuasan Pasien, Nilai Pelayanan.

## ABSTRACT

**PUTRI, A. K. 2020. Determinants of Intention to Recommend Health Services in BanyuBening Islamic Hospital in Boyolali. Thesis, D-IV Study Program Health Analyst, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.**

The Intention to recommend is an attempt by someone recommends to others to take medication in particular hospital in the future. Variables that influence intentions are service quality, perceived value, and satisfaction. While the value of service and patient satisfaction in supported by the experience of disconfirmation of value. So the variables that influence intention are service value and patient satisfaction. Research objectives (1) Test the effect of patient satisfaction on intention to recommend, (2) Test the effect of service value on intention to recommend, (3) Test the effect of service value and patient satisfaction.

This study uses a survey design with purposive pasting technique in the form of a questionnaire distributed online. Respondents were taken as many as 200 people who have ever examined at the BanyuBening Boyolali Islamic Hospital

The results showed that: patient satisfaction with intention to recommend significant was  $0,009 < 0,05$ , then the variables influence each other. Service value on the intention to recommend a significant of  $0,002 < 0,05$ . The value of the service on patient satisfaction is significant at  $0,000 < 0,05$ . Of the three relationship resulted in a significant result. The results is that: (1) Patient satisfaction had a significant effect on intention to recommend, (2) The value of service has a significant effect on intention to recommend, (3) The value of service has a significant effect on patient satisfaction.

---

**Key Words** : Intention to Recommend, Patient Satisfaction, Service Value.

