

INTISARI

ANGELICA SI. 2020. Determinan Niat Berobat Ulang Di Rumah Sakit. Program Studi Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Niat berobat ulang merupakan salah satu faktor penting dalam kesetiaan pasien dan menggambarkan keberhasilan industry pelayanan rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang disediakan oleh pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan agar pasien melakukan pengobatan ulang di Rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pengobatan persepsian, kualitas pelayanan persepsian, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien pada niat berobat ulang.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan pengobatan di RSUD dr. Soeroto Ngawi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 responden yang ditentukan dengan metode penyampelan *purposive*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemodelan persamaan structural (*structural equation modelling - SEM*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengobatan persepsian merupakan satu-satunya variabel yang berpengaruh pada kepuasan pasien. Sedangkan, kualitas pelayanan persepsian tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien, kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan pada kepercayaan pasien, dan kepercayaan pasien tidak berpengaruh pada niat berobat ulang.

Kata Kunci : Kualitas pengobatan persepsian, Kualitas pelayanan persepsian, Kepuasan pasien, Kepercayaan pasien, Niat berobat ulang.

ABSTRAK

ANGELICA SI. 2020. Determinants of Intentions for Re-Treatment at the Hospital. Health Analyst Study Program, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University.

Intention for retreatment is an important factor in patient loyalty and illustrates the success of the hospital service industry. The hospital is one of the agencies provided by the government which is tasked with providing health services for the community and is required to maintain the quality of service so that patients undergo re-treatment at the hospital. This research head for examine the perceived quality of treatment, perceived service quality, patient satisfaction and patient confidence in the intention of retreatment.

Population in this research is patients who received treatment at RSUD dr. Soeroto Ngawi. Sample used in this research were 200 respondents who were determined by the purposive sampling method. Data analysis method used in this research is structural equation modeling (SEM).

Results indicate that perceived quality of treatment was the only variable that influence patient satisfaction. Meanwhile, perceived service quality has no significant effect on patient satisfaction, patient satisfaction does not have a significant effect on patient trust, and patient trust has no effect on intention to retreatment.

Keywords: Quality of perceived medication, perceived service quality, patient satisfaction, patient trust, intention to repeat treatment.

