

INTISARI

Domingga, M.Y,2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Citra Rumah Sakit pada Niat Berobat Ulang di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.

Variabel dalam penelitian ini adalah Niat Berobat Ulang, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan citra Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pasien, citra rumah sakit terhadap niat berobat ulang di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner disebarakan kepada 200 responden yang merupakan pelanggan Rumah Sakit Suaka Insan. Pengolahan data untuk penelitian ini menggunakan teknik SEM (*Struktural Equation Model*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit. 2) Kepuasan pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat berobat ulang. 3) Citra rumah sakit berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan 4) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat berobat ulang. 5) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 6) Citra rumah sakit tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat berobat ulang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit, Niat Berobat Ulang.

ABSTRACT

Domingga, M. Y. 2017. The Effect of Service Quality, Patient Satisfaction and Hospital Image on the Intention to Take Follow-up Care in Suaka Insan Hospital in Banjarmasin. The Study Program of Four-Year Diploma (D-IV) in Medical Laboratory Technology. The Faculty of Health Sciences. Universitas Setia Budi. Surakarta.

The purpose of this study is to find out the influence of service quality, patient satisfaction and hospital image on the intention to take follow-up care in Suaka Insan Hospital in Banjarmasin. This study employed questionnaires to collect data. The questionnaires were distributed to 200 respondents who were patients of Suaka Insan Hospital. Data were processed using Structural Equation Model (SEM).

The research results show that: (1) service quality contributes positively and significantly to hospital image, (2) patient satisfaction gives positive and significant effects to intention to take follow-up care, (3) hospital image influences patient satisfaction positively and significantly, (4) service quality does not put positive and significant effect on intension to take follow-up care, (5) service quality does not give any positive and significant contribution to patient safety, and (6) hospital image does not influence intension to take follow-up care positively and significantly.

Keywords: service quality, patient satisfaction, hospital image, intension to take follow-up care.