

INTISARI

FAISAL, 2014, PENGARUH TINGKAT KEPUASAN (*SATISFACTION*) PADA LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN KOMITMEN (*COMMITMENT*) SEBAGAI PEMEDIASI DI RSD MADANI PALU SULAWESI TENGAH TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di suatu Rumah Sakit diperlukan dua unsur penting yaitu tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai penyedia jasa pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dengan variabel *trust* sebagai pemediasi, terdapat pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dan terdapat pengaruh *satisfaction* terhadap *loyalty* dengan variabel *commitment* sebagai pemediasi di RSD Madani.

Data yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada responden dianalisis menggunakan metode deskriptif. Sampel yang digunakan sebanyak 150 pasien rawat inap. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan (*satisfaction*) pada loyalitas pasien dengan kepercayaan (*trust*) dan komitmen (*commitment*) sebagai pemediasi. Kemudian data yang terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner pasien dianalisis dengan menggunakan metode *Hierarchical Regression Analysis* (HRA) dengan menggunakan analisis regresi dari *Baron and Kenny* dengan bantuan program SPSS 17.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel pengaruh tingkat kepuasan (*satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan variabel Kepercayaan (*trust*) sebagai pemediasi, variabel pengaruh tingkat kepuasan (*satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan variabel komitmen (*commitment*) sebagai pemediasi, variabel hasil analisis pengaruh tingkat kepuasan (*satisfaction*) berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan kepercayaan (*trust*) dan komitmen (*commitment*) memediasi pengaruh tingkat kepuasan (*satisfaction*) terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci : Pengaruh kepuasan, kepercayaan, komitmen, loyalitas, RSD Madani.

ABSTRACT

FAISAL, 2014, EFFECT OF SATISFACTION IN PATIENTS LOYALTY WITH TRUST AND COMMITMENT AS MEDIATION IN RSD MADANI PALU, CENTRAL SULAWESI, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY SETIA BUDI, SURAKARTA.

In an effort to improve health care in a hospital requires two essential elements, namely the level of patient satisfaction as users of services and compliance with service standards that have been established as a service provider. Purpose of this study to examine and analyze the effect of satisfaction on loyalty to the trust as a mediator variable, there is the effect of satisfaction on loyalty and there is the influence of satisfaction on loyalty with commitment as a mediation variable in the RSD Madani.

Data were obtained from questionnaires to the respondents were analyzed using descriptive methods. The samples used were 150 inpatients. The data obtained were then analyzed to determine the effect of the influence of the level of satisfaction on the loyalty of patients with trust and commitment as mediation. Then the data were collected from patient questionnaires were analyzed using the method of Hierarchical Regression Analysis (HRA) using regression analysis of Baron and Kenny with SPSS 17.

The results of this study are variables influence the level of satisfaction significantly influence patient loyalty with variable Trust as mediation, variables influence the level of satisfaction significantly influence patient loyalty with variable commitment as mediation, variable analysis results influence the level of satisfaction effect on patient loyalty and trust and commitment mediates the effect of the level of satisfaction of the patient loyalty.

Key words: The influence of satisfaction, trust, commitment, loyalty, RSD Madani.