

PENGKAJIAN PENGARUH KEHANDALAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MAKASSAR

Widi Hariyanti

widi_usb@yahoo.com

Didik Setyawan

didik_feusb@yahoo.co.id

Veronika Barrang

INTISARI

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kehandalan pelayanan terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan pasien rawat jalan di RS. Stella Maris Makassar. Pelayanan rumah sakit saat ini masih menjadi kajian penting dalam penelitian pemasaran rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sebanyak 180 yang disebarkan kepada responden yaitu pasien rawat jalan RS. Stella Maris Makassar dengan menggunakan skala Likert. Pengambilan sampel secara *Purposive Sampling*. Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan program SPSS 11,5. Uji hipotesis yang dinyatakan dalam hubungan antar variabel dalam model penelitian analisis data dengan uji multikolinieritas, koefisien determinasi, uji signifikansi model (Uji F/ANOVA) dan koefisien regresi diuji dengan analisis regresi bertingkat (*hierarchycal regression*). Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien dapat dibangun dari variabel kehandalan melalui variabel kepuasan sebagai mediasi/ intervening. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa dari hasil penelitian Hipotesis I, Hipotesis II, Hipotesis III, dan Hipotesis IV terdukung.

Kata kunci: Kehandalan pelayanan, loyalitas, kepuasan pasien.

ABSTRACT

The aim of this study is testing about the influence of client service reliability assessment toward loyalty satisfaction with outpatient mediation in Stella Maris Makassar Hospital. The hospital's service is still an important study in marketing research hospitals in improving patient satisfaction/loyalty customer impact. The method used in this study is collecting data using questionnaires were distributed to 180 respondents, outpatients. Stella Maris Makassar hospital is using a Likert's scale. Sampling is purposive sampling. Data in this study were processed using SPSS 11.5. the hypothesis test stated in the relationship between variables in the research model test data analysis with multicollinearity, the coefficient of determination, the significance test (F test/ ANOVA) model and regression coefficients were tested with multilevel regression analysis (*regression hierarchical*). The results of this study can be sumerised that patient loyalty could be built from variable reliabilities through variable satisfactions as mediating / intervening. It should be notified that the result of the study must be found in all variables Hypothesis I, Hypothesis II Hypothesis III, and Hypothesis IV.

Keywords; Reliability of service, loyalty, patient satisfaction.