

INTISARI

Lestari D. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.

Pelayanan laboratorium klinik saat ini masih menjadi kajian penting dalam penelitian pemasaran klinik dalam meningkatkan kinerja yang baik agar berdampak pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sebanyak 100 yang di sebarakan kepada responden yaitu pasien rawat jalan Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo dengan menggunakan skala *Likert*. Pengambilan sampel secara *Purposive Sampling*. Data dalam penelitian ini di olah dengan menggunakan program SPSS 17. Uji hipotesis yang dinyatakan dalam hubungan antar variabel dalam model penelitian analisis data dengan uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, koefisien determinasi, uji signifikan model (Uji F / ANOVA) dan koefisien regresi diuji dengan analisis regresi bertingkat (*hierarchical regression*).

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien dibangun dari variabel kualitas pelayanan melalui variabel kepuasan pasien sebagai mediasi/intervening. Loyalitas pasien dapat berpengaruh antara variabel kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien sebagai mediasi/intervening. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa dari hasil penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, loyalitas pasien, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Lestari D. 2019. Effect of Laboratory Service Quality on Outpatient Loyalty with Patient Satisfaction as an Intervening Variable in Pratama Clinic Mitra Medika Sukoharjo. Health Analyst D-IV Study Program, Faculty of Health Sciences, University of Setia Budi.

Clinical laboratory services are still an important study in clinical marketing research in improving good performance to have an impact on patient satisfaction. This study aims to examine the effect of service quality on outpatient loyalty with patient satisfaction as an intervening variable at Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.

The method used in this study is collecting data using 100 questionnaires which are distributed to respondents namely outpatients Pratama Clinic Mitra Medika Sukoharjo by using a Likert scale. Sampling by Purposive Sampling. The data in this study were processed using the SPSS 21 program. Test the hypothesis stated in the relationship between variables in the research model of data analysis with normality, heteroscedasticity, multicollinearity, coefficient of determination, significant test model (F / ANOVA test) and regression coefficient tested with multilevel regression analysis (hierarchical regression).

The results of the study can be concluded that patient loyalty is built from service quality variables through variable patient satisfaction as mediation / intervening. Patient loyalty can influence between service quality variables through patient satisfaction as mediation / intervening. It can be shown that from the results of the research service quality and patient satisfaction have a significant effect on loyalty.

Keywords: Service quality, patient loyalty, patient satisfaction.