

INTISARI

Yuda Prasetya, 2018. Pengaruh Fasilitas Dan Biaya Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsud Surakarta Dengan Mediasi Kepuasan. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Studi tentang kepuasan dan loyalitas pasien menjadi bahasan yang penting dalam layanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh fasilitas dan biaya terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.

Studi ini menggunakan metode survei secara simple random sampling terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. Responden yang digunakan sebanyak 200 responden. Pengujian analisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Pengujian efek mediasi menggunakan *path analysis/* analisis jalur. Pengujian dilakukan dengan bantuan *SPSS version 17.0 for windows* dan *AMOS 22*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hipotesis tidak terdukung. Hipotesis tidak terdukung adalah biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Selain itu hipotesis terdukung adalah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, serta biaya berpengaruh terhadap loyalitas pasien. terdapat pengaruh yang kuat peran mediasi variabel kepuasan dalam hubungan antara fasilitas dengan loyalitas.

Kata kunci: SEM, Fasilitas, Biaya, Kepuasan, Loyalitas Pasien.

ABSTRACT

Yuda Prasetya, 2018. Effect Of Facilities And Cost Of Loyalty Of Outpatient Patients In RSUD Surakarta With Mediasi Satisfaction. Study Program D-IV Health Analyst, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.

The study of patient satisfaction and loyalty is an important topic of health care. The purpose of this study was to examine the effect of facilities and costs on patient loyalty mediated by outpatient satisfaction at the Surakarta Regional General Hospital.

This study uses a simple random sampling survey method of outpatients at the Surakarta Regional General Hospital. Respondents used were 200 respondents. The analysis test used Structural Equation Model (SEM). Testing of mediation effect using path analysis / path analysis. The test was performed with the help of SPSS version 17.0 for windows and AMOS 22.

The results of this study indicate that there is a hypothesis not supported. The hypothesis is not supported is the cost has no significant effect on satisfaction. In addition, the hypothesis is supported facilities affect patient satisfaction and loyalty, as well as costs affect the loyalty of patients. there is a strong influence on the role of mediation of satisfaction variables in the relationship between facilities and loyalty.

Keywords: SEM, Facility, Cost, Satisfaction, Patient Loyalty.