

INTISARI

Dewi Handayani, 2017, Pengaruh Nilai Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Pada Niat Berobat Ulang Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas, Setia Budi Surakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh nilai pelayanan, Kualitas pelayanan, Pada Niat Berobat Ulang di Rumah Sakit Umum Daerah Hanau. Penelitian ini menggunakan Kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner di Sebarkan Kepada 200 Responden yang merupakan pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Hanau. Pengolahan Data untuk Penelitian ini menggunakan teknik SEM (*Structural Equation Model*).

Hasil Penelitian ini Menunjukkan Bahwa: 1) Nilai Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan. 2) Nilai Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap niat berobat ulang. 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan. 4) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Niat Berobat Ulang. 5) Nilai Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Niat Berobat Ulang Pelanggan yg dimediasi oleh kepuasan pelanggan. 6) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Niat Berobat Ulang pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Nilai Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Niat Berobat Ulang

ABSTRACT

Dewi Handayani. 2017. The Effects of Service Value and Quality on the Intention to Take Follow-up Care Mediated with Patient Satisfaction. The Study Program of Four-Year Diploma (D-IV) in Medical Laboratory Technology. The Faculty of Health Sciences. Universitas Setia Budi.

This study aims to investigate the effects of service value and quality on the intention to take follow-up care in Regional Public Hospital (RSUD) of Hanau. This study used questionnaires to collect data. The questionnaires were distributed to 200 respondents of patients in Regional Public Hospital (RSUD) of Hanau. Data were processed using Structural Equation Model (SEM).

The research results indicate that: (1) service value influences patient satisfaction significantly and positively, (2) service value gives significant and positive effect on intention to take follow-up care, (3) service quality puts significant and positive effect on patient satisfaction, (4) service quality contributes significantly and positively to the intention to take follow-up care, (5) service value affects significantly and positively on the intention to take follow-up care, and (6) service quality gives significant and positive effect on the intention to take follow-up care mediated by patient satisfaction.

Keywords: service value, service quality, patient satisfaction, intention to take follow-up care