

INTISARI

LELANGAYA GKP. 2017. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Niat Berobat Ulang Di Puskesmas Sasi, Kabupaten Timor Tengah Utara, Propinsi Nusa Tenggara Timur. Program Studi Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Niat berobat ulang merupakan salah satu faktor yang menggambarkan keberhasilan sebuah industri pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai bagian dari industri pelayanan kesehatan dituntut untuk menjaga pelayanan agar pelanggan mau melakukan berobat ulang di Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menguji nilai yang dipersepsikan, kepuasan pasien, pengorbanan yang dipersepsikan dan kualitas pelayanan pada niat berobat ulang.

Populasi dalam penelitian adalah pasien yang sedang melakukan pengobatan di Puskesmas Sasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 responden yang ditentukan dengan metode penyampelan *purposive*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemodelan persamaan struktural (*structural equation modelling-SEM*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan satu – satunya variabel yang berpengaruh pada niat berobat ulang. Sedangkan, nilai yang dipersepsikan tidak berpengaruh signifikan pada niat berobat ulang, pengorbanan yang dipersepsikan tidak berpengaruh pada nilai yang dipersepsikan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan pada nilai yang dipersepsikan, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien.

Kata Kunci : Pengorbanan yang dipersepsikan, Kualitas pelayanan, Nilai yang dipersepsikan, Kepuasan pasien, Niat berobat ulang.

ABSTRACT

LELANGAYA GKP.2017.The factors has influence the intention repeat treat at “People Health Centre“ of Sasi, Regency Timor Tengah Utara, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Analysis Health Study Program, Science Health Faculty, Setia Budi University.

Intention repeat treat is a factor that describe success of a health service industry. People health centre as part of health service industry demanded to take care service in order that customer want to repeat treat at people health centre. This research head for examine value perceived, satisfaction medical patient, sacrifice perceived and quality service of intention repeat treat.

Population in this research is medical patient who treating at people health centre of Sasi. Sample used in this research amount 200 respondents defined by purpose sampling method. Analysis data method used in this research is structural equation modelling –SEM.

Results indicate that satisfaction medical patient is only variabel that influence intention repeat treat. While, examine value perceived not significant influence intention repeat treat, sacrifice perceived not influence examine value perceived and quality service not significant influence satisfaction medical patient.

Keywords: sacrifice perceived, quality service, examine value perceived, satisfaction medical patient, intention repeat treat.