

INTISARI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI

Damar Cahyo Jati, Nur Hidayah.

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Latar belakang: Rumah Sakit adalah salah satu institusi yang sangat penting, karena merupakan bagian dari sistem yang menghadirkan pelayanan kesehatan di masyarakat. Rumah sakit merupakan titik kontak bagi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan, sehingga pengalaman pasien dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berperan penting dalam evaluasi mereka terhadap kualitas pelayanan dan mungkin mempengaruhi penggunaan pelayanan secara teratur di masa depan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit hidayah boyolali.

Subjek dan metode: Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dengan populasi adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit hidayah boyolali. Jumlah sampel dalam penelitian ini 100, dengan metode pengambilan sampel purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan metode SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square).

Hasil: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai (T statistik = 33.024 dan P Value = 0.000). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai (T statistic = 2.972 dan P Value = 0.003). Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai (T statistik = 3.148 dan P Value = 0.002). Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui mediasi kepuasan pasien dengan nilai (T statistik = 3.114 dan P Value = 0.002).

Kesimpulan: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui mediasi kepuasan pasien.

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

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AND LOYALTY AT HIDAYAH BOYOLALI HOSPITAL

Damar Cahyo Jati, Nur Hidayah

Hospital Management Study Program, Postgraduate Program of
Muhammadiyah University of Yogyakarta

Background: Hospital is one of substantial institutions, because it is part of a system that brings health services to the community. Hospital is a contact point for patient who need health services, so patient experiences with health services in hospital can play an important role in its evaluation of service quality and might influence the regular use of services in the future. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and loyalty at Hidayah Boyolali Hospital.

Subjects and methods: This research was a quantitative study with a cross sectional approach. The population is patient who receive health services at Hidayah Boyolali Hospital. The number of samples in this study were 100 which were obtained with purposive sampling method. Data collection was carried out through a survey using a questionnaire with a Likert scale. Data analysis was performed using SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square).

Results: Service quality had positive and significant effect on patient satisfaction (T statistic = 33,024 and P Value = 0,000). Service quality had positive and significant effect on patient loyalty (T statistic = 2.972 and P Value = 0.003). Patient satisfaction had positive and significant effect on patient loyalty (T statistic = 3.148 and P Value = 0.002). Service quality had indirect effect on patient loyalty through mediating patient satisfaction (T statistic = 3.114 and P Value = 0.002).

Conclusion: Service quality had positive and significant effect on patient satisfaction and loyalty. Service quality had indirect effect on patient loyalty through mediating patient satisfaction.

Keywords: service quality, patient satisfaction, patient loyalty.