

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dirumah sakit Dr. Sardjito. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Untuk menjawab hipotesis dalam penelitian digunakan alat analisis analisis regresi berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Obyek penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Sardjito. Sedangkan subjek penelitiannya adalah responden yang pernah menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Umum Sardjito. Adapun sampel penelitian ditentukan sebanyak 100 orang

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Citra Rumah Sakit (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,565 ($p = 0,012 < 0,05$); sehingga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Pemerintah Sardjito Yogyakarta. Kepuasan pasien (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,712 ($p = 0,008 < 0,05$); sehingga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Pemerintah Sardjito Yogyakarta. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 60,049 ($p = 0,000 < 0,05$); sehingga citra rumah sakit dan kepuasan pasien secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Pemerintah Sardjito Yogyakarta. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,553 berarti loyalitas pasien dipengaruhi oleh variasi citra dan kepuasan sebesar 55,3%. Sementara sisanya sebesar 44,7% diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobservasi.

Kata kunci: citra, kepuasan pasien, loyalitas.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of the hospital image and patient satisfaction toward the patient loyalty at Dr. Sardjito hospital. The research, hopefully, may become the input and consideration to improve the quality of service to the patients.

This research used multiple regression analysis, t test, f test, and determinant coefficient (R^2) to answer the hypothesis. The object of the research was the Public Hospital Sardjito and the subject was the patients who made use of the inpatient services at the Public Hospital Sardjito. The sample of the research was 100 persons.

The research result showed that the image of the hospital (X_1) taken from the t value was 2.565 ($p = 0.012 < 0.05$); therefore, it had significant influence toward the loyalty of the patients of the Public Hospital Sardjito Yogyakarta. The patient satisfaction (X_2) taken from the t value was 2.712 ($p = 0.008 < 0.05$); therefore, it had significant influence toward the patient loyalty at the Public Hospital Sardjito Yogyakarta. After the simultaneous testing, the value of F was 60.049 ($p = 0.000 < 0.05$); therefore, the image of the hospital and patient satisfaction has simultaneous significant influence toward the patient loyalty at the State Public Hospital Sardjito Yogyakarta. The value of the coefficient of determination (R^2) was 0.553, which means that the patient loyalty was influenced by the various image and satisfaction with the value of 55.3%. Meanwhile the rest, 44.7%, was explained by the other factors that were unobserved.

Key words: image, patient satisfaction, loyalty.