

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pasien terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya

Sarwani

Tujuan penelitian ini membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan nilai pasien terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya. Penelitian dirancang dalam bentuk hubungan kausal yang mengkaitkan hubungan antar variabel yakni kualitas layanan, nilai pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien dengan menggunakan data primer. Populasi penelitian adalah semua pasien yang sedang menjalani rawat inap di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya untuk dipergunakan sebagai generalisasi kesimpulan penelitian. Karakteristik populasi adalah seluruh pasien yang sedang menjalani rawat inap paling sedikit selama tiga hari berturut-turut tanpa putus yang mampu dan bersedia untuk diwawancarai secara langsung dan/atau didampingi keluarga, membayar sendiri atau dibayar oleh keluarganya atau dibayar melalui klaim asuransi kesehatan, berumur paling sedikit tigapuluh tahun dan sudah bekerja, berpendidikan sekurang-kurangnya lulusan SLTP atau sederajat, dan mampu merasakan layanan yang telah diberikan oleh RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya. Sampel diambil sebanyak 125 pasien rawat inap di rumah sakit dengan teknik *accidental sampling* dan pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert skor 1-5 untuk menjawab pernyataan yang menunjukkan indikator variabel kualitas layanan, nilai pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Data dikumpulkan untuk diproses dan diolah dengan bantuan paket program SPSS dan AMOS versi 20 yang dirancang dalam bentuk model persamaan struktural.

Kelima hipotesis yang diajukan menunjukkan hasil pengujian bahwa semuanya berpengaruh positif dan signifikan yakni: (1) kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, (2) nilai pasien terhadap kepuasan pasien, (3) kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, (4) nilai pasien terhadap loyalitas pasien, dan (5) kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya. Oleh karena itu, hasil penelitian ini terbukti dan menerima hipotesis yang diajukan dengan kata lain telah menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan.

Simpulan terkait dengan nilai koefisien model persamaan struktural bahwa paling berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien adalah kualitas layanan, terhadap loyalitas pasien adalah kepuasan pasien, dan paling berpengaruh secara total terhadap loyalitas pasien adalah kualitas layanan.

Kata Kunci: kualitas layanan, nilai pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

ABSTRACT

The Effect of Service Quality and Patient Value on Satisfaction and Loyalty at Dr. Soetomo Graha Amerta Hospital Surabaya

Sarwani

This study aimed to investigate and analyze the influence of service quality and patient value on the patients' satisfaction and loyalty of patients. The study applied causal relationship on variables of service quality, patient value, patient satisfaction, and patient loyalty. The population were all patients hospitalized at Dr. Soetomo Graha Amerta Hospital, Surabaya for at least three consecutive days without interruption. The samples were 125 in-patients who were taken with accidental sampling technique. The respondents who was paid by families or health insurance, who had worked, and who were at least 30 years, were interviewed directly or accompanied by families. The primary data was collected through questionnaires with a Likert scale score of 1-5 and processed with SPSS and AMOS version 20 in the form of structural equation model.

In this study, five hypothesis were all accepted. The tests resulted positive and significant effects of (1) service quality on patient satisfaction, (2) patient value on patient satisfaction, (3) service quality on patient loyalty, (4) patient value on patient loyalty, and (5) patient satisfaction on patient loyalty at Dr. Soetomo Graha Amerta Hospital, Surabaya. Furthermore, this study concluded that the coefficient value of structural equation model that directly influenced patient satisfaction was service quality. Then, the patient loyalty had the highest impact on service quality.

Keywords: service quality, patient value, patient satisfaction, and patient loyalty.



I certify that this translation is true and accurate prepared by a professional translator. This translation is provided on this day.

Nanis Setyorini, S.Pd., M.Pd., Ph.D.
Head of STIESIA Language Center
Jl. Menur Pimpungan No. 30 Surabaya, East Java, Indonesia 60118