

ABSTRAK

Floretta Viasasky Denny Nasir (01616200032)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN LOYALITAS PASIEN DI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X, JAWA BARAT

(xv+ 70 halaman; 9 gambar; 15 tabel ; 7 lampiran)

Rumah sakit merupakan suatu institusi penyedia pelayanan kesehatan baik menyediakan layanan kesehatan rawat jalan, rawat inap, kegawatdaruratan yang didukung oleh penunjang-penunjang rumah sakit salah satunya adalah farmasi. Pelayanan dalam bidang farmasi rumah sakit memiliki kebijakan mutu dimana bertujuan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi kerugian bagi pasien. Kualitas pelayanan diukur menggunakan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang berhubungan dengan kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan keuntungan rumah sakit serta meningkatkan presentase jual beli dari organisasi rumah sakit. Dengan tercapainya kualitas pelayanan yang baik dan terciptanya kepuasan pasien, maka akan timbul rasa loyalitas pada institusi penyedia layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di farmasi rawat jalan rumah sakit X, Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey pada pasien yang melakukan transaksi di farmasi rawat jalan rumah sakit X, Jawa Barat. Jumlah responden yang dikumpulkan sebanyak 150 dengan metode *convenience sampling*. Teknik analisis data dengan menggunakan *structural equation model* (SEM) dibantu dengan *software* PLS versi 3.3.2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; *tangible* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien, *reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, *responsiveness* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien, *empathy* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien merupakan mediasi penuh untuk loyalitas pasien dimana kepuasan pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Referensi: 32 (2004-2020)

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Kepuasan Pasien, Loyalitas pasien

ABSTRACT

Floretta Viasasky Denny Nasir (01616200032)

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY WITH PATIENT SATISFACTION AND PATIENT LOYALTY IN OUTPATIENT PHARMACY OF HOSPITAL X, WEST JAVA

(xv+ 70 pages; 9 pictures; 15 tables; 7 appendixs)

Hospital is an institution which provide health service including outpatient, inpatient, emergency and it is supported with all medical support system such as pharmacy. Hospital pharmacy has a quality policy that aim to always intensify its service quality to gain patient satisfaction and reduce patient loss. Service quality is measured by variables of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy with its connection to patient satisfaction in order to increasing hospital advantage and upgrading the transactions. With the achievements of good service quality and patient satisfaction, it will create patient loyalty to the hospital. This study aims to examine the effect of service quality with patient satisfaction and patient loyalty in outpatient pharmacy of hospital X, West Java. This study uses a quantitative approach with a survey method on patients who make transactions in outpatient pharmacy of hospital X. The number of respondents who collected as many as 150 with convenience sampling method. Is measured data analysis technique using structural equation model (SEM) assisted by PLS software version 3.3.2. The results of this study indicate that tangible has positive effect to patient satisfaction, reliability has a significant positive effect to patient satisfaction, responsiveness has positive effect to patient satisfaction, empathy has positive effect to patient satisfaction and patient satisfaction is a full mediator to patient loyalty and has a significant positive effect to patient loyalty.

References: 32 (2004-2020)

Keywords: service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, patient satisfaction, patient loyalty