

ABSTRACT

Harry Purnomo Salim (02619230047)

ANALISIS PENGARUH *TECHNICAL QUALITY, PROCEDURAL QUALITY, INFRASTRUCTURAL QUALITY, INTERACTIONAL QUALITY, PERSONNEL QUALITY, DAN SOCIAL SUPPORT QUALITY* TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* DAN *BEHAVIORAL INTENTION* PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT MAYAPADA DI SURABAYA

(ix + 96 pages; 9 figures; 6 tables; 1 appendices)

In one country, development in the health sector is one part of crucial national development. Hospital is one of the health service industries in the development of the health sector which is devoted to carrying out complete individual health services that provide varied services. Focusing on the city of Surabaya which is the second largest capital of all Indonesia, the development of the health sector, especially in the field of hospitals, really needs attention.

This study aims to analyze how the influence of *Technical Quality, Procedural Quality, Infrastructural Quality, Interactional Quality, Personnel Quality, and Social Support Quality*, on *Patient Satisfaction and Behavioural Intention*. In this research, it is expected to be useful in increasing knowledge in the field of management, especially regarding the influence of *Patient Satisfaction* in increasing the *Behavioural Intention* of patients of Mayapada Hospital Surabaya.

Causal research and quantitative methods will be used in this study by processing data on SPSS version 22.0. Data will be collected by distributing questionnaires to 240 respondents with male and female characteristics aged 18-60 years, domiciled in Surabaya, have been hospitalized at Mayapada Hospital Surabaya in the last 1 year.

In this study, the result indicate that the variables have a significant positive effect on *Patient Satisfaction* are *Technical Quality, Procedural Quality, Infrastructural Quality, and Personnel Quality* and for the variables that has no significant effect is *Interactional Quality, and Social Support Quality*. Then *Patient Satisfaction* has significant positive effect on *Behavioral Intention*.

Kata Kunci: *technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality, social support quality, patient satisfaction, behavioral intention.*

Referensi: 84 (1993-2020)

ABSTRAK

Harry Purnomo Salim (02619230047)

ANALISIS PENGARUH *TECHNICAL QUALITY*, *PROCEDURAL QUALITY*, *INFRASTRUCTURAL QUALITY*, *INTERACTIONAL QUALITY*, *PERSONNEL QUALITY*, DAN *SOCIAL SUPPORT QUALITY* TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* DAN *BEHAVIORAL INTENTION* PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT MAYAPADA DI SURABAYA

(ix + 96 halaman; 9 gambar; 6 tabel; 1 lampiran)

Dalam satu negara, pembangunan dalam sektor kesehatan merupakan salah satu bagian dari pembangunan nasional yang krusial. Rumah Sakit merupakan salah satu industri pelayanan kesehatan dalam pembangunan sektor kesehatan yang dikhususkan untuk melakukan pelayanan kesehatan individu secara lengkap yang menyediakan pelayanan yang bervariasi. Berfokus kepada kota Surabaya yang pada yang merupakan ibukota kedua terbesar dari seluruh Indonesia, perkembangan sektor kesehatan terutama dibidang Rumah sakit sangatlah perlu untuk diperhatikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh *Technical Quality*, *Procedural Quality*, *Infrastructural Quality*, *Interactional Quality*, *Personnel Quality*, Dan *Social Support Quality*, terhadap *Patient Satisfaction* dan *Behavioural Intention*. Dalam penelitian ini, diharapkan untuk dapat memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dalam bidang manajemen, terutama mengenai pengaruh yang dimiliki *Patient Satisfaction* dalam meningkatkan *Behavioural Intention* pasien Rumah Sakit Mayapada Surabaya.

Penelitian secara kausal dan metode kuantitatif akan digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan pengolahan data pada SPSS versi 22.0. Data akan dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner terhadap 240 responden dengan karakteristik pria dan wanita berusia 18 – 60 tahun, berdomisili di Surabaya, pernah masuk rawat inap di Rumah Sakit Mayapada Surabaya dalam 1 tahun terakhir.

Dalam penelitian yang telah dilakukan terdapat hasil yang menunjukkan, variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap *Patient Satisfaction* adalah *Technical Quality*, *Procedural Quality*, *Infrastructural Quality*, *Personnel Quality*, dan *Social Support Quality* dan yang tidak berpengaruh signifikan adalah *Interactional Quality* dan *Social Support Quality*. Kemudian *Patient Satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap terhadap *Behavioural Intention*.

Kata Kunci: *technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality, social support quality, patient satisfaction, behavioral intention.*

Referensi: 84 (1993-2020)