

ABSTRAK

Stephanie Caroline (01615220033)

Pengaruh *Service Quality*, *Physical Environment*, Dan *Medical Staff Kindness & Consideration* Terhadap *Patient Loyalty* Dengan *Patient Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Di Rumah Sakit Umum Di Serui

(xvi + 94 halaman; 4 gambar; 19 tabel, 7 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Service Quality*, *Physical Environment*, dan *Medical Staff Kindness & Consideration* terhadap *Patient Loyalty* dengan *Patient Satisfaction* sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Serui. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan data responden diambil secara purposive sampling menggunakan kuesioner berbasis skala Likert (1-5). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 160 pasien. Data dianalisis menggunakan metode PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service Quality*, *Medical Staff Kindness & Consideration*, dan *Physical Environment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction*. Selanjutnya, *Patient Satisfaction* terbukti memediasi hubungan antara ketiga variabel tersebut dan *Patient Loyalty*. Secara spesifik, peningkatan kualitas layanan, sikap ramah dan perhatian dari staf medis, serta lingkungan fisik yang nyaman dan bersih, berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD Serui perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan, pelatihan komunikasi dan empati untuk staf medis, serta perbaikan fasilitas fisik guna menciptakan pengalaman pasien yang positif. Penelitian ini memberikan wawasan strategis bagi manajemen RSUD Serui untuk memperkuat loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan yang dihasilkan dari kualitas layanan, lingkungan fisik, dan interaksi staf medis yang baik. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah manajemen RSUD Serui perlu memberikan perhatian lebih pada peningkatan kualitas layanan, kenyamanan fasilitas, dan empati staf medis untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Pelatihan komunikasi dan empati untuk staf medis, perbaikan sistem ventilasi dan kebersihan fasilitas, serta pemanfaatan teknologi untuk efisiensi administrasi menjadi langkah strategis yang dapat memperkuat hubungan jangka panjang dengan pasien.

Kata kunci: *Service Quality*, *Physical Environment*, *Medical Staff Kindness & Consideration*, *Patient Satisfaction*, *Patient Loyalty*.

Referensi : 57 (1977-2023)

ABSTRACT

Stephanie Caroline (01615220033)

The Impact of Service Quality, Physical Environment, And Medical Staff Kindness & Consideration on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as a Mediating Variable at a General Hospital In Serui

(xvi + 94 pages; 4 figures; 19 tables, 7 appendices)

This study aims to analyze the impact of Service Quality, Physical Environment, and Medical Staff Kindness & Consideration on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as a mediating variable at the General Hospital of Serui (RSUD Serui). The study employs a quantitative approach with a sample of 160 patients selected through purposive sampling. Data were analyzed using PLS-SEM. The results indicate that Service Quality, Medical Staff Kindness & Consideration, and Physical Environment have a positive and significant effect on Patient Satisfaction. Furthermore, Patient Satisfaction mediates the relationship between these variables and Patient Loyalty. Specifically, improvements in service quality, the friendly and attentive behavior of medical staff, and a comfortable and clean physical environment significantly contribute to enhancing patient satisfaction, which in turn strengthens their loyalty to the hospital. The implications of this study suggest that RSUD Serui should focus on improving service quality, providing communication and empathy training for medical staff, and enhancing physical facilities to create a positive patient experience. This study provides strategic insights for the management of RSUD Serui to strengthen patient loyalty through satisfaction derived from service quality, physical environment, and positive staff interactions. Managerial implications from this study indicate that the management of RSUD Serui should pay more attention to improving service quality, the comfort of facilities, and the empathy of medical staff to increase patient satisfaction and loyalty. Training in communication and empathy for medical staff, improving ventilation systems and cleanliness of facilities, and utilizing technology for administrative efficiency are strategic steps that can strengthen long-term relationships with patients.

Keywords: *Service Quality, Physical Environment, Medical Staff Kindness & Consideration, Patient Satisfaction, Patient Loyalty.*

References : 57 (1977-2023)