



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**ABSTRAK**

**Andry Giovanni (01661230020)**

**PERAN MEDIASI KEPUASAN PASIEN PADA PENGARUH KUALITAS KOMPETENSI DOKTER, KUALITAS LAYANAN DAN *SHARED DECISION MAKING* TERHADAP KEPATUHAN PASIEN TERHADAP REKOMENDASI OPERASI DI RUMAH SAKIT EKA BEKASI**  
( xvii + 149 halaman; 5 gambar; 37 tabel)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Kompetensi Dokter, Kualitas Layanan, dan Shared Decision Making (SDM) terhadap Kepuasan Pasien, serta pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kepatuhan Pasien di RS Eka Bekasi, termasuk peran mediasi Kepuasan Pasien. Data dikumpulkan dari 125 responden menggunakan pendekatan kuantitatif dan dianalisis dengan Partial Least Squares - Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Shared Decision Making memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sementara Kualitas Kompetensi Dokter tidak memberikan pengaruh signifikan. Selain itu, Kepuasan Pasien memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pasien. Namun, mediasi Kepuasan Pasien hanya signifikan pada hubungan antara Shared Decision Making dan Kepatuhan Pasien, sementara hubungan melalui Kualitas Kompetensi Dokter dan Kualitas Layanan tidak signifikan. Temuan ini menegaskan pentingnya pelibatan pasien dalam pengambilan keputusan medis untuk meningkatkan kepuasan dan kepatuhan pasien, sementara peningkatan kualitas layanan dan kompetensi dokter perlu dikaji lebih lanjut untuk memahami kontribusinya dalam mendukung kepatuhan pasien.

Referensi : 88 ( 1988 - 2024)

Kata Kunci : *Kepuasan pasien, Kepatuhan Pasien, Kualitas Kompetensi Dokter, kualitas layanan, Shared Decision Making.*



## ABSTRACT

Andry Giovanni (01661230020)

**THE MEDIATING ROLE OF PATIENT SATISFACTION IN THE  
INFLUENCE OF DOCTORS' COMPETENCE QUALITY, SERVICE  
QUALITY, AND SHARED DECISION-MAKING ON PATIENT  
ADHERENCE TO SURGICAL RECOMMENDATIONS AT EKA  
HOSPITAL BEKASI**

( xvii + 149 pages; 5 image; 237 table;)

*This study aims to examine the influence of Doctor Competence Quality, Service Quality, and Shared Decision Making (SDM) on Patient Satisfaction, as well as the impact of Patient Satisfaction on Patient Compliance at Eka Hospital Bekasi, with a focus on the mediating role of Patient Satisfaction. Data were collected from 125 respondents using a quantitative approach and analyzed through Partial Least Squares - Structural Equation Modelling (PLS-SEM). The findings reveal that Service Quality and Shared Decision Making significantly and positively influence Patient Satisfaction, whereas Doctor Competence Quality does not exert a significant effect. Moreover, Patient Satisfaction positively and significantly influences Patient Compliance. The mediating role of Patient Satisfaction is significant only in the relationship between Shared Decision Making and Patient Compliance, while it is not significant in the relationships involving Doctor Competence Quality and Service Quality. These findings underscore the critical role of engaging patients in shared medical decision-making processes to enhance satisfaction and compliance, while further research is warranted to explore the contributions of service quality and doctor competence in fostering patient compliance.*

*Reference* : 88 ( 1988 - 2024)

*Key Words* : *Patient Satisfaction, patient adherence, doctors' competence quality, service quality, shared decision-making.*