

INTISARI

PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING

Semakin banyaknya rumah sakit dan semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, membuat rumah sakit harus selalu berusaha mempertahankan dan memenuhi tuntutan masyarakat ditengah persaingan saat ini. Maka harus diketahui apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien, citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien, dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Sampel yang digunakan sebanyak 100 pasien dan metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada responden. Variable dalam penelitian ini adalah X1 Citra rumah sakit, X2 Kepuasan pasien, dan Y Loyalitas pasien. Data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan alat analisis SEM melalui AMOS.

Dari hasil analisis, telah memenuhi kriteria Goodness of Fit, yaitu CMIN/DF, RMSEA, TLI, CFI. Terdapat 4 indikator Goodness of Fit yang masuk dalam nilai rekomendasi atau dengan kategori baik, maka dapat disimpulkan bahwa model layak digunakan.

Hasil pengolahan menggunakan AMOS menunjukkan bahwa Citra rumah sakit memiliki pengaruh terhadap kepuasan, Citra memiliki pengaruh terhadap loyalitas, Kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara citra rumah sakit, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga hipotesis dapat diterima.

Kata kunci: citra rumah sakit, kepuasan pasien, loyalitas pasien.

ABSTRACT

THE EFFECT OF HOSPITAL IMAGE TO OUTPATIENT SATISFACTION AND LOYALTY IN PKU MUHAMMADIYAH GAMPING HOSPITAL

The increasing number of hospitals and the increasing demands of the community for quality and affordable health facilities, make the hospital must always try to maintain and meet the demands of society amid current competition. So it must be known what can affect patient satisfaction and loyalty.

This study aims to determine whether there is an influence between hospital image on patient satisfaction, hospital image on patient loyalty, and satisfaction with patient loyalty in outpatient PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta Hospital. The population in this study were outpatients at PKU Muhammadiyah Gamping Hospital. The sample used was 100 patients and the method used was quantitative descriptive. Data collection was done by distributing questionnaires to respondents. Variables in this study were X1 hospital image. X2 Patient satisfaction, and Y patient loyalty. The data will be analyzed using SEM analysis tools through AMOS.

From the analysis results have met the Goodness of Fit criteria, namely CMIN / DF, RMSEA, TLI, CFI. There are 4 indicators of Goodness of Fit that are included in the recommendation value or in a good category, it can be concluded that the model is suitable for use.

Processing results using AMOS show that hospital image has an effect on satisfaction, The image has an influence on loyalty, Satisfaction has an influence on loyalty. The results of this study are that there is a positive influence between hospital image, patient satisfaction, and patient loyalty. The results show that all three hypotheses are acceptable.

Keywords: *hospital image, patient satisfaction, patient loyalty.*