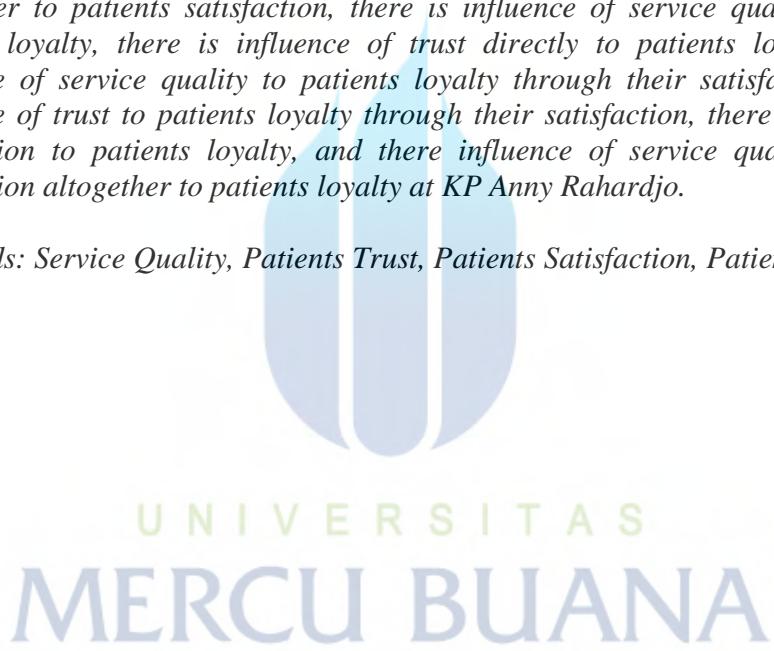


ABSTRACT

This study was conducted to determine whether there is influence of the service quality and trust on satisfaction and its impact on patients loyalty. The object of research in this study is 83 outpatient patients in KP Anny Rahardjo. The variables used in this study are service quality, patients confidence, patients satisfaction and patients loyalty. Service quality variable is noted as variable X_1 , patients trust as variable X_2 , patients satisfaction as variable Y_1 , and patients loyalty as variable Y_2 . The data obtained were analyzed by using path analysis. The result of the research shows that there is influence of service quality to patients satisfaction, there is influence of trust to patients satisfaction, there is influence of service quality and trust altogether to patients satisfaction, there is influence of service quality directly to patients loyalty, there is influence of trust directly to patients loyalty, there is influence of service quality to patients loyalty through their satisfaction, there is influence of trust to patients loyalty through their satisfaction, there is influence of satisfaction to patients loyalty, and there influence of service quality, trust and satisfaction altogether to patients loyalty at KP Anny Rahardjo.

Keywords: *Service Quality, Patients Trust, Patients Satisfaction, Patients Loyalty*



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas pasien. Adapun yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini adalah Pasien rawat jalan di KP Anny Rahardjo yang berjumlah 83 orang. variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, kepuasan pasien dan loyalitas pasien, variabel kualitas pelayanan dinotasikan sebagai variabel X_1 , variabel kepercayaan pasien dinotasikan sebagai variabel X_2 , variabel kepuasan pasien dinotasikan sebagai variabel Y_1 , sedangkan variabel loyalitas pasien dinotasikan sebagai variabel Y_2 . Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara langsung terhadap loyalitas pasien, terdapat pengaruh kepercayaan secara langsung terhadap loyalitas pasien, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien, terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien, terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien, dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan secara bersama-sama terhadap loyalitas pasien di KP Anny Rahardjo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA