

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi dan Kualitas Pelayanan sebagai Anteseden

Abstrak

Loyalitas dianggap masih menjadi isu yang sangat penting bagi semua pihak, baik bagi praktisi maupun akademisi. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui peranan kepercayaan pasien sebagai mediasi antara kepuasan dan loyalitas pasien serta menguji kualitas pelayanan sebagai variabel antesedennya. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di RSGM Baiturrahmah Padang yang pernah berkunjung periode 2018. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 85 orang responden. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap kepercayaan dan loyalitas pasien, selanjutnya kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Temuan terakhir kepercayaan pasien memediasi hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien.

Kata kunci : Loyalitas Pasien, Kepercayaan Pasien, Kepuasan Pasien,
dan Kualitas Pelayanan

Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with Trust as a Mediating Variable and Service Quality as an Antecedent

Abstract

Loyalty is still considered a very important issue for all parties, both practitioners and academics. This research was conducted with the aim to determine the role of patient trust as a mediation between patient satisfaction and loyalty and to test the quality of service as an antecedent variable. The population that will be used in this study is all patients in RSGM Baiturrahmah Padang who have visited the 2018 period. The sampling method used was purposive sampling technique with a total sample of 85 respondents. The results of this study found that satisfaction has a positive effect on patient trust and loyalty, then service quality has been shown to have a positive effect on patient satisfaction. Recent findings of patient trust mediate the relationship between patient satisfaction and loyalty.

Keywords : Patient Loyalty, Patient Trust, Patient Satisfaction, and Service Quality