

## RINGKASAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada pasien perorangan secara paripurna. Oleh karena itu rumah sakit perlu memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masyarakat untuk menjamin terlayannya kebutuhan kesehatan masyarakat. Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat terus dilakukan, akan tetapi ada saja masalah yang dihadapi. Permasalahan penelitian ini dilatarbelakangi adanya penurunan jumlah pasien pada tahun 2021 pada saat ada peningkatan pada rumah sakit lain. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka dilakukan penelitian tentang pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien. Variabel penelitian yang diteliti adalah *hospital service quality*, *patient empowerment*, *facility environment* dan *patient satisfaction* dan *patient loyalty*. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh *hospital service quality*, *patient empowerment*, dan *facility environment* terhadap *patient satisfaction* pada pasien rawat inap.
2. Untuk menguji pengaruh *hospital service quality*, *patient empowerment*, dan *facility environment* terhadap *patient loyalty* pada pasien rawat inap.
3. Untuk menguji peran *patient satisfaction* dalam memediasi *hospital service quality*, *patient empowerment*, dan *facility environment* terhadap *patient loyalty* pada pasien rawat inap.

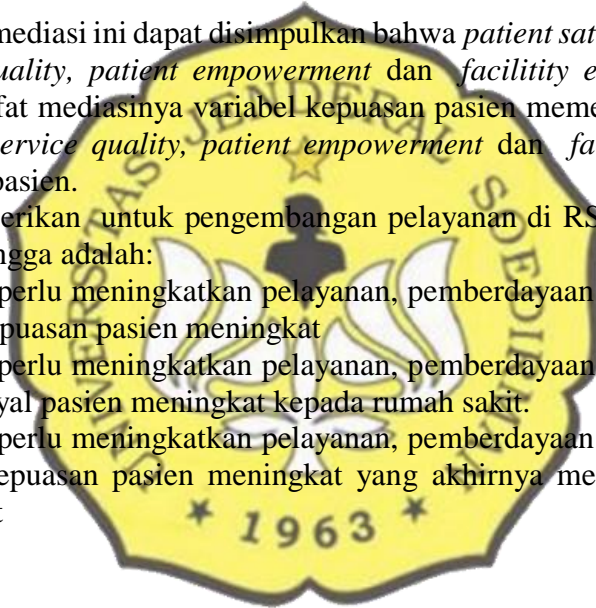
Penelitian dilakukan terhadap pasien rawat inap di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Ukuran sampel yang diteliti adalah 171 responden. Teknik pengambilan sampel konsumen dalam penelitian ini menggunakan teknik *stratified random sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis Structural Equation Model (SEM) dengan software Warp PLS. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan

1. Hasil analisis data dengan Warp PLS dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif *hospital service quality* terhadap *patient satisfaction*. Hal ini berarti peningkatan pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien.
2. Hasil analisis data data dengan Warp PLS dapat disimpulkan adanya pengaruh positif *patient empowerment* terhadap *patient satisfaction*. Hal ini berarti peningkatan pemberdayaan pasien berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien.
3. Hasil analisis data data dengan Warp PLS dapat disimpulkan adanya pengaruh positif *facility environment* terhadap *patient satisfaction*. Hal ini berarti peningkatan fasilitas lingkungan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien.
4. Hasil analisis data dengan Warp PLS dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif *hospital service quality* terhadap *patient loyalty*. Hal ini berarti peningkatan pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas pasien.
5. Hasil analisis data data dengan Warp PLS dapat disimpulkan adanya pengaruh positif *patient empowerment* terhadap *patient loyalty*. Hal ini berarti peningkatan pemberdayaan pasien berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas pasien.
6. Hasil analisis data data dengan Warp PLS dapat disimpulkan adanya pengaruh positif *facility environment* terhadap *patient loyalty*. Hal ini berarti peningkatan fasilitas lingkungan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas pasien.
7. Hasil analisis data data dengan Warp PLS dapat disimpulkan adanya pengaruh positif *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty*. Hal ini berarti peningkatan kepuasan pasien berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas pasien.

8. Hasil uji hipotesis mediasi ini dapat disimpulkan bahwa *patient satisfaction* memediasi *hospital service quality*, *patient empowerment* dan *facility environment* dengan *patient loyalty*. Sifat mediasinya variabel kepuasan pasien memediasi secara parsial variabel *hospital service quality*, *patient empowerment* dan *facility environment* terhadap loyalitas pasien.

Saran yang bisa diberikan untuk pengembangan pelayanan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga adalah:

1. Pihak rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan, pemberdayaan pasien dan fasilitas lingkungan agar kepuasan pasien meningkat
2. Pihak rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan, pemberdayaan pasien dan fasilitas lingkungan agar loyal pasien meningkat kepada rumah sakit.
3. Pihak rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan, pemberdayaan pasien dan fasilitas lingkungan agar kepuasan pasien meningkat yang akhirnya membuat pasien loyal kepada rumah sakit



## SUMMARY

*The hospital is a health service institution that provides comprehensive health services to individual patients. Therefore, hospitals need to provide the best possible service to the community to ensure that the health needs of the community are served. Efforts to improve service to the community continue to be made, but there are problems encountered. The background to this research problem is a decrease in the number of patients in 2021 when there is an increase in other hospitals. To overcome these problems, research on service, patient satisfaction and loyalty was carried out. The research variables studied were hospital service quality, patient empowerment, facility environment patient satisfaction and patient loyalty. The aims of this research are:*

- 1. To examine the effect of hospital service quality, patient empowerment, and facility environment on patient satisfaction in inpatients.*
- 2. To test the effect of hospital service quality, patient empowerment, and facility environment on patient loyalty in inpatients.*
- 3. To test the role of patient satisfaction in mediating hospital service quality, patient empowerment, and facility environment on patient loyalty in inpatients.*

*The study was conducted on inpatients at RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. The sample size studied was 171 respondents. The consumer sampling technique in this study used a stratified random sampling technique. Data analysis technique was carried out by Structural Equation Model (SEM) analysis with Warp PLS software. This study produces conclusions*

- 1. The results of data analysis using Warp PLS can be concluded that there is a positive effect of hospital service quality on patient satisfaction. This means that the increase in service affects the increase in patient satisfaction.*
- 2. The results of data analysis using Warp PLS can be concluded that there is a positive effect of patient empowerment on patient satisfaction. This means that increasing patient empowerment has an effect on increasing patient satisfaction.*
- 3. The results of data analysis using Warp PLS can be concluded that there is a positive influence of the facility environment on patient satisfaction. This means that the increase in environmental facilities has an effect on increasing patient satisfaction.*
- 4. The results of data analysis with Warp PLS can be concluded that there is a positive effect of hospital service quality on patient loyalty. This means that the increase in service affects the increase in patient loyalty.*
- 5. The results of data analysis using Warp PLS can be concluded that there is a positive effect of patient empowerment on patient loyalty. This means that increasing patient empowerment has an effect on increasing patient loyalty.*
- 6. The results of data analysis using Warp PLS can be concluded that there is a positive effect of the facility environment on patient loyalty. This means that increasing environmental facilities has an effect on increasing patient loyalty.*
- 7. The results of data analysis using Warp PLS can be concluded that there is a positive effect of patient satisfaction on patient loyalty. This means that an increase in patient satisfaction has an effect on an increase in patient loyalty.*
- 8. The results of this mediation hypothesis test can be concluded that patient satisfaction mediates hospital service quality, patient empowerment and facility environment with patient loyalty. The mediating nature of patient satisfaction variables partially mediates*

*hospital service quality, patient empowerment and facility environment variables on patient loyalty.*

*Suggestions that can be given for the development of services at RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga are:*

- 1. Hospitals need to improve services, empower patients and environmental facilities so that patient satisfaction increases*
- 2. The hospital needs to improve services, empower patients and environmental facilities so that patient loyalty increases to the hospital.*
- 3. The hospital needs to improve services, empower patients and environmental facilities so that patient satisfaction increases which ultimately makes patients loyal to the hospital*

