

**ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN BERDAMPAK LOYALITAS PADA INSTALASI RAWAT
INAP MENGGUNAKAN STRUCTURAL EQUATION MODELLING
(SEM)**

(Studi Kasus : Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang)

**Nama : NityaPinasthika Valeria
NIM : L2H 006 050**

ABSTRAK

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan(pasien) adalah perbedaan antara harapan pasien dan performansi rumah sakit. Dimana dari kepuasan tersebut akan berdampak pada loyalitas. Sebuah rumah sakit daerah harus selalu menjaga pelayanan dan secara terus menerus meningkatkan daya saing rumah sakit tersebut supaya tetap bertahan. Di tahun 2009, RSUD Kota Semarang mempunyai masalah dengan meningkatnya ketidakpuasan pasien dari tahun-tahun sebelumnya. Jika situasi ini tidak dicegah, maka rumah sakit akan kehilangan pasien dan calon pasiennya. Kondisi ini dapat diindikasikan bahwa faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan pihak rumah sakit belum maksimal. Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh harga, fasilitas, menu makan, pelayanan paramedis, dan sarana terhadap kepuasan pelanggan, dan dampaknya kepada peningkatan loyalitas pelanggan. Dimana Sampel penelitian ini adalah 170 pasien rawat inap kelas II pada Rumah Sakit Umm Daerah Kota Semarang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling [SEM]. Dengan menggunakan AMOS 16.0 hasil pengujian menunjukkan bahwa harga, menu makan, pelayanan paramedis dan sarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan fasilitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Harga, Fasilitas, Menu Makan, Pelayanan Paramedis, Sarana, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas, SEM

ABSTRACT

Satisfaction or dissatisfaction customer (patient) is the difference between expectations and performance of hospital patients. Where from satisfaction will impact on loyalty. A regional hospital should always maintain continuous service and continuously improve the competitiveness of the hospital in order to remain survive. In 2009, the Hospital Semarang had problems with the increasing dissatisfaction of patients from the years previously. If this situation is not prevented, then the hospital will potentially loss of patients and expectant patients. This situation indicated that the factors of customer satisfaction determine for services provided in the hospitals is not maximum. This study aimed to test the effect of price, facilities rooms, food menu, paramedical services, and infrastructure to customer satisfaction, and impact on improving customer royalty. Where is this sample is 170 Class II-patients at the Regional Hospital State of Semarang. The analytical method used in this study is Structural Equation Modeling [SEM]. By using 16.0 AMOS results show that the price, facilities room, dining menu, paramedical services and infrastructure significant impact on customer satisfaction, while Room facilities does not significantly influence satisfaction customers and customer satisfaction significantly toward loyalty.

Keyword: Price, Facilities Rooms, Food Menu, Paramedical Services, Infrastructure, Customer Satisfaction, Loyalty, Structural Equation Model (SEM)