

## **ABSTRAK**

**Joyce Jolanda Maya**

**Analisis kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan VCT (Voluntary Counseling and Testing) Pada RSUP Dr. Kariadi Semarang  
xvii + 156 Halaman + 61 tabel + 10 gambar + 13 lampiran**

Salah satu tantangan bagi Rumah Sakit adalah meningkatkan kepuasan pasien. Adapun masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah menurunnya kunjungan ulang klinik VCT, dikarenakan masih ditemukan angka yang cukup signifikan dari pasien loss follow up. Tahun 2014 ditemukan jumlah pasien loss follow up sebanyak 82 orang dan tahun 2015 sejumlah 111 orang. Oleh karena itu perlu dievaluasi pelaksanaan pelayanan yang ada di klinik VCT RSUP Dr. Kariadi Semarang. Kerahasiaan pasien yang terjaga tentang kondisi penyakitnya dapat memberikan loyalitas pasien terhadap pelayanan yang dilakukan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis dengan metode survey. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan teknik probabilitas sampling, yaitu pengunjung pasien di klinik VCT (*Voluntary Counseling and Testing*) di RSUP dr. Kariadi Semarang sebanyak 97 responden. Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode analisis linear berganda.

Hipotesis yang diterima meliputi kualitas layanan dan citra layanan terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Hipotesa yang tidak terbukti adalah kualitas layanan dan citra layanan terhadap loyalitas pasien. Dari hasil uji sobel didapatkan kualitas layanan dan citra layanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

Saran dalam penelitian ini untuk RSUP Dr. Kariadi Semarang adalah lebih meningkatkan citra layanan dengan sub dimensi sarana dan prasarana untuk kelengkapan klinik VCT nya karena menjadi rumah sakit rujukan di Jawa Tengah.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Citra Layanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien

Kepustakaan: 44 (1990-2015)

## ABSTRACT

**Joyce Jolanda Maya**

**Analysis of Patients' Satisfaction to Voluntary Counselling and Testing (VCT) Services at Dr. Kariadi Public Hospital in Semarang**

xvii + 156 pages + 61 tables + 10 figures + 13 appendices

One of the challenges for a hospital is to improve patients' satisfaction. Some problems faced by a hospital were a decrease of revisit at a Voluntary Counselling and Testing (VCT) clinic because number of patients who lost to follow up were very significant. They were 82 patients in 2014 and 111 patients in 2015. Therefore, evaluation of the service implementation at the VCT clinic of Dr. Kariadi Public Hospital in Semarang needed to be performed. Confidentiality of patients about their diseases could put them on loyalty to the provided services.

This was a survey study. Data were collected using a questionnaire. Number of samples were 97 patients at the VCT clinic of Dr. Kariadi Public Hospital in Semarang selected using a technique of sampling probability. Data were analysed using a multiple linear regression.

Quality of services and service image significantly related to patients' satisfaction and to patients' satisfaction of patients' loyalty. In contrast, Quality of services and service image did not relate to patients' loyalty. The results of a sobel test showed that quality of services and service image indirectly influenced patients' loyalty with patients' satisfaction as a mediation variable.

The Dr. Kariadi Public Hospital as a referral hospital in Central Java needs to improve service image with sub dimension of facilities to complete the VCT clinic.

Key Words: Quality of Services, Service Image, Patients' Satisfaction, Patients' Loyalty

Bibliography: 44 (1990-2015)