

INTISARI

Fitriyani (12391279), 2014. Kualitas Layanan Holistik Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien HIV – AIDS Di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Fenomena yang terjadi sehingga menjadi dasar di adakan penelitian ini adalah Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada pasien HIV-AIDS belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya komplain pasien HIV-AIDS yang merasakan kualitas pelayanan yang kurang memuaskan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji : (1) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien HIV-AIDS, (2) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien HIV-AIDS, (3) Pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien HIV-AIDS, dan 4) Pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien HIV-AIDS di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Penelitian ini menggunakan sampel 87 responden Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial. Alat analisis yang digunakan adalah *Path Analysis* dengan menggunakan metode SEM berbasis *Partial Least Square (PLS)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien, (2) Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepercayaan pasien, (3) Kepuasan pasien berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepercayaan pelanggan dan (4) Kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepercayaan melalui kepuasan.

ABSTRAK

Kualitas layanan holistik merupakan salah satu faktor penentu dalam upaya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien HIV-AIDS. Oleh karena itu rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang bermutu dan memenuhi standar yang optimal agar mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji : (1) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien HIV-AIDS, (2) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien HIV-AIDS, (3) Pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien HIV-AIDS, dan 4) Pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien HIV-AIDS di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Penelitian ini menggunakan sampel 87 responden Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial. Alat analisis yang digunakan adalah *Path Analysis* dengan menggunakan metode SEM berbasis *Partial Least Square* (PLS)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien, (2) Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepercayaan pasien, (3) Kepuasan pasien berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepercayaan pelanggan dan (4) Kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepercayaan melalui kepuasan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Holistik, Kepuasan dan Kepercayaan