

## ABSTRAK

Khairani Hajjah : Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Desember 2017.  
Pengaruh Sikap, Norma Subyektif Dan Kepercayaan Terhadap Niat Berobat Pasien Jaminan Perusahaan/Asuransi (Tidak Termasuk Bpjs) Di Rumah Sakit Hermina Yogya

Pembimbing I : Dr. Yuni Istanto, Msi dan pembimbing II : Dr. Dyah Sugandini, Msi

Persaingan pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan rumah sakit di Yogyakarta semakin tinggi dan ketat di karenakan banyak rumah sakit yang berlokasi tidak berjauhan dengan Rumah sakit Hermina Yogya. Setiap pasien mempunyai keinginan dan harapan yang berbeda terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui niat berobat pasien jaminan perusahaan/asuransi (tidak termasuk BPJS). Peneliti membuat sebuah model bagaimana keunggulan relatif, kepercayaan, keluarga, sikap dan norma subyektif dapat mempengaruhi niat pasien berobat ke rumah sakit Hermina Yogya. Subjek pada penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat ke rumah sakit Hermina Yogya, dari 200 kuesioner hanya 195 kuesioner yang kembali.

Model dalam penelitian di uji dengan menggunakan teknik analisis data *Structural Equational Model* (SEM) dan menggunakan AMOS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel keunggulan relatif terhadap sikap, keluarga terhadap norma subyektif, sikap terhadap niat berobat, norma subyektif terhadap niat, kepercayaan terhadap niat berobat dan kepercayaan tidak signifikan terhadap sikap pasien terhadap rumah sakit Hermina Yogya. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah pasien berobat ke rumah sakit Hermina Yogya.

Kata kunci : *keunggulan relatif, kepercayaan, sikap, keluarga, norma subyektif dan niat berobat.*

## ABSTRACT

Khairani Hajjah : Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Desember 2017.  
Pengaruh Sikap, Norma Subyektif Dan Kepercayaan Terhadap Niat Berobat Pasien Jaminan Perusahaan/Asuransi (Tidak Termasuk Bpjs) Di Rumah Sakit Hermina Yogya

Pembimbing I : Dr. Yuni Istanto, Msi dan pembimbing II : Dr. Dyah Sugandini, Msi

Competition for the fulfillment of hospital health service needs in Yogyakarta is higher and more stringent in because many hospitals are located not far from Hermina Hospital Yogya. Each patient has different wishes and expectations for health services.

This study aims to determine the intention of treatment of patient insurance company / insurance (not including BPJS). The researchers made a model of how relative excellence, trust, family, subjective attitudes and norms can influence the patient's intention to seek treatment at Hermina Yogya hospital. Subjects in this study were patients who had gone to hospitals Hermina Yogya, from 200 questionnaires only 195 returned questionnaires.

The model in the research is tested by using the technique of data analysis of Structural Equational Model (SEM) and menggunakan AMOS. The results of this study indicate the existence of positive and significant influence of the relative superiority variable on the attitude, the family against subjective norms, attitudes toward medication intentions, subjective norms against intention, trust on medication intentions and insignificant beliefs on the patient's attitude to Hermina Yogya hospital. This study is expected to increase the number of patients treated to Hermina Yogya hospital.