

ABSTRAK

Mersianti Rija Anandiha: Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, 16 Maret 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Oleh Kepercayaan (Survey pada pasien rawat inap RSK Lindimara Waingapu) Pembimbing I: Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si dan Pembimbing II: Dr. Dyah Sugandini, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepercayaan. Subyek penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSK Lindimara. Penelitian ini termasuk pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Metode analisis data yang digunakan adalah *SmartPLS* 3.0.

Hasil penelitian **1)** Pengaruh kualitas layanan secara langsung terhadap loyalitas sebesar 0,427. Berdasarkan tabel *Path Coefficient*, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien sebesar 0,427 dan signifikan karena T-statistic 3,663 > 1,96 dan P-value sebesar =0.000 < 0.05. Dengan demikian kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSK Lindimara. **2)** Pengaruh citra rumah sakit secara langsung terhadap loyalitas sebesar 0,225. Berdasarkan tabel *Path Coefficient*, citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien sebesar 0,225 dan signifikan karena T-statistik 2,776 > 1,96 dan P-value sebesar =0.007 < 0.05. Dengan demikian citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSK Lindimara. **3)** Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepercayaan sebesar 0,151 (T-Statistik= 1,673 < 1,96 dan P-value sebesar =0,097 > 0,05). Hasil estimasi uji mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan pasien yang memediasi pengaruh citra terhadap loyalitas pasien tidak signifikan karena T-statistik lebih kecil dari 1,96 yaitu 1,673 dan P-value =0,097 lebih besar dari Pvalue 0,05. Dapat diinterpretasikan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepercayaan tetapi tidak signifikan. Itu berarti kepercayaan memberi pengaruh mediasi terhadap hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Namun pengaruhnya lemah. **4)** Citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepercayaan sebesar 0,033 (T-Statistik = 0,770 dan P-value =0,448). Hasil estimasi uji mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan pasien tidak signifikan memediasi pengaruh citra terhadap loyalitas pasien karena T-statistik lebih kecil dari 1,96 yaitu 0,770 dan P-value =0,448 lebih besar dari Pvalue 0,05. Dapat diinterpretasikan bahwa ada pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepercayaan tetapi pengaruhnya lemah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Loyalitas.

ABSTRACT

Mersianti Rija Anandiha: Master of Management Program Faculty of Economics and Business National Development University "Veteran" Yogyakarta, March 16, 2018. The Influence of Service Quality and Corporate Image to Loyalty Mediated by Trust (Survey on RSK Lindimara Waingapu). Counselor I: Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si and Counselor II: Dr. Dyah Sugandini, M.Si.

This study aims to analyze the effect of service quality and corporate image on trust-mediated loyalty. The subjects of this study were inpatients in RSK Lindimara. This research includes a quantitative approach with survey method. The data collected in this research using questionnaires with Likert scale. The data analysis method used is SmartPLS 3.0.

Result of research **1)** The influence of service quality directly to loyalty equal to 0,427. Based on Path Coefficient table, service quality had positive effect on patient loyalty 0,427 and significant because T-statistic $3,663 > 1,96$ and P-value equal to $0,000 < 0,05$. Thus the quality of service has a positive and significant impact on loyalty of inpatients in RSK Lindimara. **2)** Influence of hospital image directly to loyalty equal to 0,225. Based on Path Coefficient table, hospital image has positive effect on patient loyalty 0,225 and significant because T-statistik $2,776 > 1,96$ and P-value equal to $= 0,007 < 0,05$. Thus the image of the hospital has a positive and significant impact on loyalty of inpatients in RSK Lindimara. **3)** Influence of service quality to patient loyalty with confidence mediation 0,151 (T-Statistic = $1,673 < 1,96$ and P-value equal to $= 0,097 > 0,05$). The results of the mediation test estimate show that the patient's confidence mediating the effect of the image on the loyalty of the patient is not significant because T-statistic is smaller than 1,96 that is 1,673 and P-value = 0,097 bigger than Pvalue 0,05. It can be interpreted that there is an influence of service quality on patient loyalty mediated by trust but not significant. That means trust mediating effect on the relationship between service quality and patient loyalty. But the effect is weak. **4)** Hospital image of patient loyalty with confidence mediation of 0,033 (T-Statistic = $0,770$ and P-value = $0,448$). The results of the mediation test estimate showed that the patient's confidence did not significantly mediate the influence of the image on the loyalty of the patient because the T-statistic is smaller than 1.96 that is 0.770 and P-value = 0.448 is greater than Pvalue 0.05. It can be interpreted that there is an effect of hospital image on patient loyalty mediated by trust but its influence is weak.

Keywords: Service Quality, Corporate Image, Trust and Loyalty.