

## RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei pada pasien rawat jalan yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Tjitrowardojo Purworejo. Penelitian ini mengambil judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit dengan Dimediasi oleh Kepuasan Pasien (Survey pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Tjitrowardojo Purworejo)”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap citra rumah sakit dengan dimediasi oleh kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Tjitrowardojo Purworejo. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden. *Purposive sampling method* digunakan dalam penentuan responden. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2017.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dengan menggunakan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit, (2) Kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit, (3) Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit, (4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit dengan dimediasi melalui kepuasan pasien, (5) Kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit dengan dimediasi melalui kepuasan pasien.

Implikasi dari kesimpulan di atas yaitu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pihak rumah sakit sebaiknya menyediakan obat-obatan yang mudah didapat sesuai dengan tujuan resep dokter. Dalam upaya meningkatkan kepercayaan pasien, pihak rumah sakit sebaiknya menyediakan peralatan medis yang lengkap sedangkan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, sebaiknya pihak rumah sakit melakukan tindakan cepat tanggap sesuai dengan harapan pasien.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, kepuasan pasien dan citra rumah sakit

## SUMMARY

*This research is a survey on patients Regional General Hospital Dr.Tjitrowardojo Purworejo. This research takes the title: "The Influence of Service Quality and Patient's Trust on Hospital Image with Mediated by Patient Satisfaction (Survey on Patient General Hospital of Dr.Tjitrowardojo Purworejo)".*

*The purpose of this study was to analyze the effect of service quality and patient trust on hospital image with mediated by patient satisfaction. The population in this study were all outpatients of General Hospital Dr.Tjitrowardojo Purworejo. The number of respondents taken in this research is 100 respondents. Purposive sampling method is used in the determination of respondents. The study was conducted in June 2017.*

*Based on the results of research and data analysis using multiple regression analysis showed that: (1) Quality of service positively influence to hospital image, (2) Patient trust have positive effect to hospital image, (3) Patient satisfaction have positive effect to hospital image, (4) The quality of service positively affects the image of the hospital with mediated through patient satisfaction, (5) Patient confidence positively affects the image of the hospital with mediated through patient satisfaction.*

*Implication of the above conclusions is in an effort to improve the quality of service, the hospital should provide drugs that are easily obtained in accordance with the prescription of a doctor. In an effort to improve the confidence of the patient, the hospital should provide complete medical equipment while in an effort to improve patient satisfaction, the hospital should perform quick response action in accordance with the expectations of patients.*

**Keywords** : *service quality, patient trust, patient satisfaction and hospital image*